Commission
des transports
du Québec

Rapport annuel de gestion 2010-2011

Québec

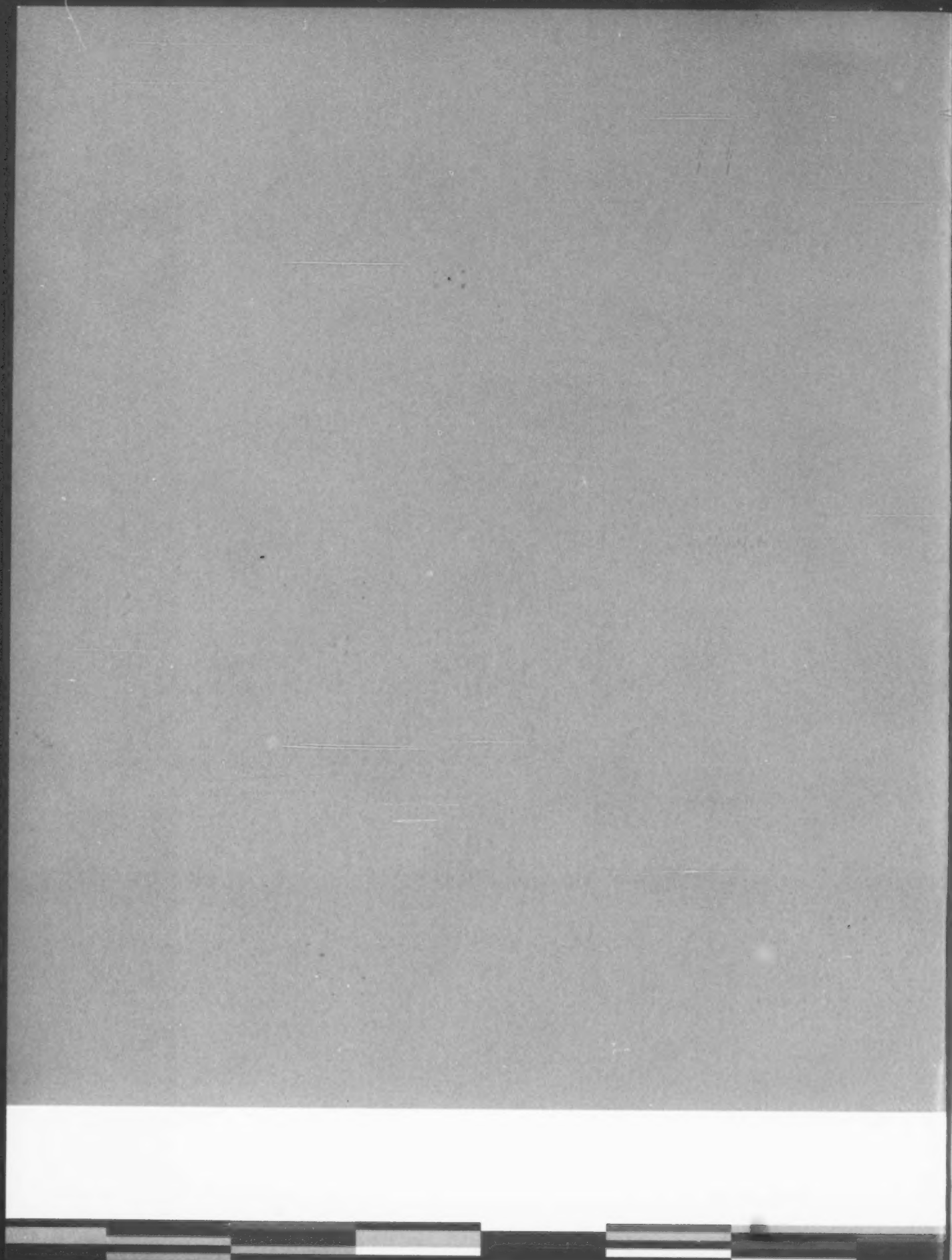


Table des matières

Mot du président	3
La présentation de la Commission	6
Notre mission	6
Notre vision	6
Nos valeurs	7
Les membres de la Commission	8
L'organigramme	9
Les ressources	10
Les ressources humaines	10
Les ressources financières	12
Les ressources informationnelles	13
Les activités	15
Les divers secteurs de transport	15
Les activités de régulation	19
La concertation avec les partenaires	22
Les services à la clientèle	23
Les mesures de la satisfaction de la clientèle	23
Les services offerts	23
Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens	24
Les résultats du plan stratégique	30
La répartition des dépenses et des effectifs par secteur d'activité et orientation stratégique	44
Les résultats du plan d'action de développement durable	45
L'application des politiques gouvernementales	50
La déclaration de fiabilité des données	55
ANNEXE I – Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission	56
ANNEXE II – Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec	57

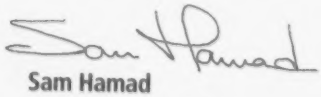
Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Président,

Permettez-moi de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2010-2011.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Transports,



Sam Hamad
Québec, septembre 2011

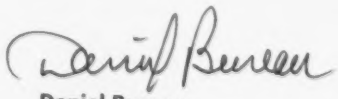
Monsieur Sam Hamad
Ministre des Transports
Ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année 2010-2011.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau
Québec, juin 2011

Mot du président

CONTEXTE

La réduction du nombre de victimes d'accidents de la route constitue un enjeu majeur pour le gouvernement et pour la population. Pendant la dernière année, les mesures mises en avant par les divers partenaires travaillant en sécurité routière ont à nouveau contribué à l'atteinte de résultats significatifs, alors que l'amélioration du bilan routier observée depuis 2006 s'est poursuivie.

Dans le secteur du transport par véhicule lourd, une nouvelle définition d'un véhicule lourd est entrée en vigueur en janvier dernier. En conséquence, le nombre de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds assujettis au pouvoir de surveillance de la Commission augmentera de manière significative. Par ailleurs, à la suite des interventions effectuées par la Commission auprès des conducteurs de véhicules lourds depuis 2007, la Société de l'assurance automobile du Québec a adopté sa nouvelle politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds. La mise en œuvre de cette politique haussera le nombre des interventions de la Commission auprès des conducteurs de véhicules lourds présentant un comportement à risque.

En ce qui a trait au transport de personnes, l'amélioration du transport collectif est demeurée une priorité, alors que s'est poursuivie la mise en œuvre de la Politique québécoise du transport collectif, à laquelle la Commission contribue dans les domaines du transport par autobus et par taxi.

Enfin, l'accroissement des mandats octroyés à la Commission s'effectue dans un contexte exigeant. En effet, comme prévu dans les orientations gouvernementales en matière de réduction et de contrôle des dépenses, la Commission ne remplace que 40 % des membres de son personnel qui prennent leur retraite.

BILAN DES ACTIVITÉS

La Commission est un organisme de régulation, responsable de l'encadrement de plusieurs secteurs de l'industrie du transport. Tout au long de l'année, elle a continué à mettre en œuvre son Plan stratégique 2009-2013, afin de contribuer à améliorer la sécurité routière, ainsi que la qualité et la disponibilité des services de transport de personnes. En tout temps, elle s'est assurée d'offrir à sa clientèle des services de qualité.

Dans le domaine du transport par véhicule lourd, la Commission est intervenue auprès des propriétaires, des exploitants et des conducteurs dont le comportement présente un risque. Elle a prévu divers moyens afin d'inscrire à son registre les propriétaires ou exploitants visés par la nouvelle définition d'un véhicule lourd. Elle a en outre élaboré un mécanisme ajusté d'audit des sociétés de transport en commun, dont la mise en place sera entreprise au cours de la prochaine année.

Par ailleurs, des changements apportés à la réglementation relative au courtage en services de camionnage en vrac ont amené la Commission à effectuer un renouvellement massif des permis de courtage, en vue du nouvel encadrement prévu pour ce secteur.

En vertu de ses nouveaux pouvoirs dans le secteur du transport par taxi, la Commission a analysé cinq propositions de modification du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans certaines agglomérations. À la suite de ces analyses, elle a adopté un règlement modifiant le nombre maximal de permis prévu pour certaines agglomérations. De plus, elle a terminé une étude sur la demande dans l'industrie du transport par taxi dont les conclusions permettront d'alimenter les réflexions à venir en matière de tarification des services de transport par taxi. À la suite d'une

audience publique, elle a en outre intégré aux tarifs de transport par taxi l'augmentation de la taxe de vente du Québec survenue le 1er janvier 2011.

La Commission a aussi vérifié la conformité des véhicules d'une cinquantaine de titulaires de permis de limousine de grand luxe en regard des exigences réglementaires applicables. Elle a poursuivi la codification des permis de transport par autobus pour tenir compte des changements des limites territoriales des municipalités, ce qui a facilité, par la même occasion, la diffusion sur Internet de l'information relative aux services de transport par autobus offerts à la population par les transporteurs.

Dans le contexte de la diminution du nombre de ses ressources et de l'élargissement de ses mandats, la Commission a continué la révision globale de ses façons de faire. Ainsi, elle a poursuivi l'intégration de l'ensemble de ses systèmes informatiques en vue de la mise en œuvre prochaine d'un nouveau système intégré de mission. De plus, afin d'assurer la mobilisation de son personnel et le transfert d'expertise lors des départs à la retraite, elle a persévéré dans l'application de son plan de mobilisation adopté en 2009.

Conformément aux orientations préconisées par le gouvernement, la Commission a adopté son cadre de gestion environnementale qui s'intègre dans la stratégie gouvernementale de développement durable. Elle a aussi donné suite à la Politique de financement des services publics, laquelle vise notamment, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services publics. Elle s'est en outre assurée de contribuer à la réduction des dépenses administratives de l'État.

Pour cerner les besoins de sa clientèle et l'évolution de son environnement, la Commission a privilégié la concertation avec ses partenaires gouvernementaux et de l'industrie. C'est ainsi qu'elle a participé aux travaux de la Table québécoise de sécurité routière, de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds et de la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi.

PERSPECTIVES

De nombreux enjeux attendent la Commission dans le secteur du transport par véhicule lourd. Les modifications apportées à la définition d'un véhicule lourd auront pour effet d'accroître de façon considérable le nombre de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds assujettis à son pouvoir de surveillance. Par conséquent, elle sera davantage interpellée dans le but d'accroître la sécurité des usagers sur les chemins ouverts à la circulation publique et de préserver l'intégrité de ces chemins. La Commission prévoit également intervenir auprès d'un nombre accru de conducteurs, dorénavant visés par la nouvelle politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec. De plus, elle mettra en œuvre le mécanisme d'audit ajusté des sociétés de transport en commun qu'elle a élaboré cette année.

La Commission poursuivra par ailleurs l'analyse des propositions qui lui ont été soumises visant la modification du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans certaines agglomérations. Elle pourrait en outre effectuer une révision générale des tarifs de transport par taxi, dans le contexte où plusieurs représentants de l'industrie ont déjà fait part de leur intention de demander une telle révision.

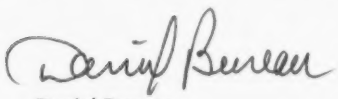
Afin de maintenir ses normes de qualité et de performance, la Commission continuera à mettre en œuvre son plan de mobilisation du personnel. Elle finalisera aussi la mise en place du Système intégré de mission, concrétisant ainsi l'aboutissement de plusieurs années d'efforts en vue de se doter d'un système informatique moderne, performant et adapté à l'évolution de sa mission. Finalement, elle donnera suite aux politiques et orientations gouvernementales concernant notamment le développement durable, le financement des services publics, ainsi que la réduction et le contrôle des dépenses de l'État.

CONCLUSION

Le transport est essentiel à la prospérité économique des Québécois et à leur qualité de vie. Par ses interventions visant à améliorer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport, la Commission contribue à ces deux objectifs. Elle participe également au développement durable, pour le mieux-être des citoyens et des citoyennes.

Pendant la dernière année, des efforts importants ont été investis afin de répondre avec succès aux attentes du gouvernement, de l'industrie du transport et de la population. Je tiens à souligner l'apport inestimable des membres du personnel de la Commission dans les résultats atteints. Je compte sur leur compétence et leur dynamisme pour faire face aux nombreux enjeux futurs qui, déjà, nous interpellent.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau

La présentation de la Commission

Notre mission

La mission de la Commission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

La Commission des transports du Québec relève du ministre des Transports. C'est un organisme de régulation spécialisé dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises. Ses actions sont de deux ordres : elle rend des décisions et effectue des interventions de nature administrative.

Les membres de la Commission sont nommés par le gouvernement. Ils agissent, dans le cadre de leurs fonctions, avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique. En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, les membres rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur présente des déficiences ou s'il a mis en danger ou en péril la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce réseau. Ils peuvent modifier la cote de sécurité d'un propriétaire ou d'un exploitant, imposer des conditions visant à modifier son comportement et même interdire la mise en circulation ou l'exploitation de véhicules lourds. Ils ont également compétence pour évaluer le comportement des conducteurs de véhicules lourds et leur imposer des conditions ainsi que pour ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec de leur interdire la conduite d'un véhicule lourd, lorsque cela est nécessaire.

En ce qui concerne la régulation économique, les membres ont pour rôle d'évaluer les demandes de permis dans les secteurs du transport par autobus, par taxi, maritime et du courtage en services de camionnage en vrac. Ils rendent leurs décisions après avoir déterminé si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis. Les membres peuvent suspendre un permis ou le révoquer, notamment lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions exigées par la loi.

La Commission fixe en outre les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec et s'assure de l'ajustement des taximètres. Elle délimite le territoire des agglomérations de taxi et détermine le nombre maximal de permis pouvant y être délivrés. Enfin, dans le secteur du transport ferroviaire, elle évalue les demandes de certificat d'aptitude.

Le processus décisionnel de la Commission est soutenu par cent trente personnes qui fournissent divers services à sa clientèle et effectuent des interventions administratives auprès de celle-ci. La Commission tient notamment à jour le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, le Registre du camionnage en vrac et la liste des intermédiaires en services de transport.

Notre vision

La Commission, une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

Nos valeurs

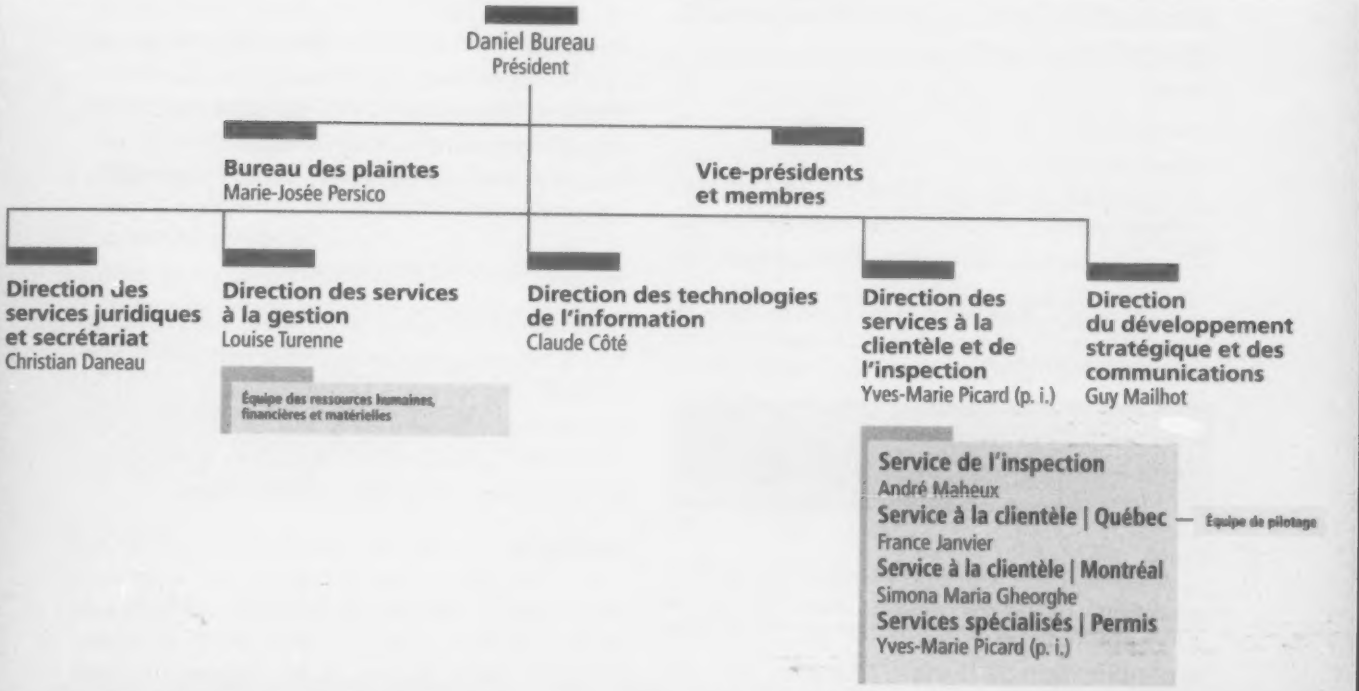
Afin d'accomplir notre mission dans le respect des principes de la justice administrative et en conformité avec les attentes du public, du secteur du transport et du gouvernement, nous privilégions les valeurs suivantes :

- *le respect de notre clientèle, en lui offrant des services de qualité répondant à ses besoins;*
- *l'impartialité et l'indépendance, qui permettent de garantir un traitement équitable;*
- *la transparence dans notre processus décisionnel;*
- *la cohérence et la clarté des décisions, pour permettre à la clientèle d'exercer ses activités de transport de façon prévisible;*
- *la rigueur, afin de renforcer la cohésion de nos actions et de promouvoir l'adhésion du personnel et de tous nos interlocuteurs à nos objectifs;*
- *l'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique ainsi que le dialogue constant avec les intervenants, dans le but d'être toujours à l'écoute de leurs besoins et intérêts, tout en suscitant chez ces derniers un engagement dans la même direction.*

Les membres de la Commission

Première rangée : Pierre Gimaïel, vice-président – Daniel Bureau, président – Jean Giroux, vice-président ;
Deuxième rangée : Daniel Lapointe, Christian Jobin, Anne-Lucie Brassard, Jean-Yves Reid, Sylvie Lambert, Claude Jacques, Louise Pelletier et Marc Delâge.

L'organigramme



Les ressources

LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif	
Les catégories d'emploi	**Au 31 mars 2011**
Membres de la Commission	9*
Cadres	7
Cadre juridique	1
Professionnels	40
Personnel de bureau et techniciens	82
Total**	**139**

* Il est à noter que deux nouveaux membres sont entrés en fonction au cours du mois d'avril 2011.

** Effectif en nombre de personnes comprenant les employés réguliers et occasionnels au 31 mars 2011.

L'embauche totale au cours de la période 2010-2011				
	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	22	16	13	0

La planification de la main-d'œuvre

La Commission a poursuivi l'application de son processus de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre couvrant les années 2004-2014. Ce processus vise une meilleure intégration et une plus grande cohérence des actions à réaliser pour assurer la présence en tout temps d'une main-d'œuvre qualifiée. Il comporte notamment la planification quinquennale des ressources humaines et le transfert de l'expertise. Il inclut également l'analyse de la vulnérabilité des postes, ce qui permet de prévoir des actions pour réduire l'incidence des départs. La Commission a utilisé en 2010-2011 l'outil de la cartographie des connaissances pour déterminer les savoirs utiles à l'organisation, pour mieux les exploiter et pour en assurer la pérennité, et ce, dans le but de remplir efficacement sa mission.

Grâce à un tableau de bord, la Commission suit constamment l'évolution de son effectif. À chaque mouvement de personnel, ce tableau est mis à jour et, annuellement, les gestionnaires définissent leurs besoins en personnel. L'analyse effectuée permet de déterminer les stratégies de réduction et de remplacement du personnel. En fonction du nombre de départs à la retraite et d'un taux de remplacement fixé à 40 %, la Commission contribue aux objectifs gouvernementaux en matière de réduction de la taille de l'État. En 2010-2011, neuf employés réguliers ont pris leur retraite. À cet égard, depuis 2004, la Commission a réduit ses équivalents temps complet (ETC) autorisés de 17 %.

La formation du personnel

En 2010-2011, la Commission a investi l'équivalent de 1,29 % de sa masse salariale dans la formation de son personnel, soit 102 332 $. Le nombre moyen de jours de formation par employé a été de 2,08. La formation a visé notamment l'acquisition de compétences techniques et administratives et d'habiletés professionnelles.

L'éthique

La Commission accorde une importance primordiale à l'éthique. Ainsi, en 2010-2011, deux séances de formation d'une journée chacune ont été offertes au nouveau personnel. Cette activité de formation a permis de développer le jugement éthique des participants, ce qui leur permet d'adopter la conduite la plus appropriée en regard des responsabilités qui leur sont confiées au sein de l'administration publique.

Par ailleurs, il a été décidé d'élaborer une activité d'accueil des nouveaux employés qui permettra de les sensibiliser aux notions éthiques dès leur arrivée.

Enfin, la Commission s'est dotée, depuis plusieurs années, d'un code d'éthique et de règles de déontologie à l'intention de ses membres. Le texte intégral de ce code est reproduit en annexe. Aucune plainte relative à ce sujet n'a été reçue au cours de l'exercice 2010-2011.

La mobilisation du personnel

La démarche entreprise en matière de mobilisation du personnel s'est poursuivie par l'adoption et la réalisation du Plan de mobilisation 2010-2011. Ce plan, qui couvre la période de septembre 2010 à septembre 2011, prévoit la réalisation de diverses activités visant l'atteinte de l'un des cinq objectifs suivants :

1. donner un sens au travail effectué par les membres du personnel et susciter leur adhésion aux objectifs organisationnels;
2. favoriser le partage de l'information et améliorer la qualité des communications;
3. miser sur les compétences des membres du personnel et leur offrir des occasions d'apprentissage et de développement;
4. entretenir des relations interpersonnelles harmonieuses et reconnaître la contribution du personnel;
5. favoriser la responsabilisation et l'autonomie des membres du personnel.

Des 14 actions prévues à ce plan, plusieurs ont déjà été réalisées. À titre d'exemple, diverses suggestions proposées par le personnel lors de l'activité « La résolution du président » ont été mises en application afin d'améliorer les processus et l'organisation du travail.

La santé au travail

Une dizaine d'activités relatives à la santé ont été proposées au personnel cette année. Ainsi, 32 postes de travail ont fait l'objet d'une évaluation ergonomique, 36 personnes ont été vaccinées contre l'influenza, 25 employés ont bénéficié d'un bilan de santé personnalisé et 29 ont participé à la présentation de conférences midi par DVD. À cela s'ajoute un programme de soutien aux activités physiques, ainsi que la transmission au personnel d'information sur les saines habitudes de vie et les facteurs de risque associés aux maladies cardiovasculaires.

La Politique concernant la violence en milieu de travail

La mission de la Commission fait en sorte que plusieurs membres du personnel sont en contact direct avec des citoyennes et des citoyens qui se présentent à nos bureaux, qui communiquent avec nous ou que nous visitons à leur établissement. Dans la très grande majorité des cas, les relations avec la clientèle sont harmonieuses et respectueuses, mais il peut arriver que des clients expriment leur incompréhension, leur frustration ou leur colère de manière agressive.

La Commission a donc adopté, en avril 2009, sa Politique concernant la violence en milieu de travail, qui énonce des orientations claires en cette matière. Un guide des mesures préventives et des comportements sécuritaires à adopter a également été conçu et mis à la disposition des employés dans l'intranet. Aucune plainte relative à ce sujet n'a été déposée cette année.

Les évaluations de rendement

La Commission juge important de communiquer ses attentes à chaque employé en début d'année et d'en faire une rétroaction à la fin de l'exercice. Cette année encore, la totalité du personnel visé a pu bénéficier de ce suivi individuel.

Par ailleurs, la Commission s'est assurée de respecter la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, en ce qui a trait notamment à l'attribution d'allocations, de primes ou de bonis pour les emplois supérieurs. Ainsi, le tableau suivant montre que cinq personnes ont reçu, au cours de l'année 2010-2011, un boni de rendement pour la période d'évaluation s'échelonnant du 1er avril 2009 au 31 mars 2010 et ce, conformément aux dispositions prévues par cette loi.

Les bonis de rendement pour la période d'évaluation s'échelonnant du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

	Nombre de bonis de rendement	Montant total
Cadres et cadre juridique	5	20 336 $
Titulaires d'un emploi supérieur à plein temps	0	0 $
Total	**5**	**20 336 $**

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars	2010	2011
Revenus virés au fonds consolidé du revenu		
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	5 787 613 $	5 665 858 $
Ventes de biens et services	139 498 $	150 113 $
Autres revenus	2 866 $	1 142 $
Recouvrements - dépenses d'années antérieures	49 563 $	76 978 $
Financement non reçu d'années antérieures	0 $	(289 128)*$
Total revenus	**5 979 540 $**	**5 604 963 $**
Dépenses assumées par le gouvernement du Québec		
Rémunération		
Traitement	7 789 455 $	7 488 489 $
Autres rémunérations	483 464 $	436 451 $
Sous-total rémunération	**8 272 919 $**	**7 924 940 $**
Fonctionnement		
Frais de déplacement	152 287 $	141 972 $
Télécommunications	216 445 $	226 819 $
Traitement informatique	293 884 $	284 497 $
Main-d'œuvre informatique	21 918 $	117 094 $
Matériel informatique	205 507 $	204 077 $
Immeubles	1 141 710 $	1 173 759 $
Services professionnels, fournitures de bureau et autres dépenses	793 000 $	606 986 $
Amortissement	2 363 925 $	1 752 761 $
Sous-total fonctionnement	**5 188 676 $**	**4 507 965 $**
Total budget de dépenses	**13 461 595 $**	**12 432 905 $**
Budget d'investissements		
Équipement de bureau	0 $	0 $
Équipement informatique	44 140 $	137 329 $
Développement informatique	2 641 814 $	3 466 992 $
Total budget d'investissements	**2 685 954 $**	**3 604 321 $**
Total	**16 147 549 $**	**16 037 226 $**

* Financement prévu dans une entente conclue entre le Québec et le gouvernement fédéral relativement aux normes de sécurité des transporteurs routiers. Ce financement n'a pas été reçu, l'échéance de mise en œuvre de certains éléments de l'entente n'ayant pas été rencontrée.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission évolue actuellement dans un contexte où un important projet de refonte de ses systèmes informatiques est en cours de réalisation. Ce projet, nommé « Système intégré de mission », vise à automatiser et à intégrer l'ensemble des processus opérationnels et décisionnels pour rendre les services efficacement et au moindre coût. Plusieurs étapes sont déjà terminées alors que d'autres développements sont en cours. Ainsi, les efforts consacrés aux ressources informationnelles cette année se répartissent entre l'entretien des éléments de l'actif informationnel actuel et le développement du Système intégré de mission.

L'entretien des éléments de l'actif informationnel est essentiel au maintien du bon fonctionnement des systèmes d'information, des infrastructures technologiques, dont la visioconférence, des communications informatiques et des différentes composantes bureautiques, tels les micro-ordinateurs et les logiciels. Il a requis cette année une somme de 1 571 020 $. Toutefois, les coûts liés à l'entretien des systèmes informatiques qui seront remplacés par le Système intégré de mission ont été réduits au minimum.

En 2010-2011, les investissements en matière de ressources informatiques ont été consacrés principalement au projet Système intégré de mission, pour une somme de 3 466 992 $. Les travaux ont porté sur la dernière livraison qui permettra de finaliser, en 2012, l'intégration des traitements et des systèmes en soutien à la mission de la Commission. En outre, 137 329 $ ont été investis pour le remplacement ou l'achat de matériel informatique selon la politique d'allocation des équipements de la Commission.

Le projet Système intégré de mission

Les systèmes informatiques de la Commission ont été mis en place au début des années 1990. Or, l'ajout de plusieurs mandats depuis l'implantation de ces systèmes a fait en sorte qu'ils ne sont plus en mesure de soutenir efficacement les activités de la Commission. C'est dans ce contexte que le projet Système intégré de mission a été entrepris en vue de moderniser l'ensemble des processus d'affaires ainsi que les systèmes d'information. Ce projet s'inscrit dans le cadre des orientations gouvernementales visant l'amélioration des services à la clientèle, la diminution des coûts et l'augmentation de l'efficacité.

La stratégie de réalisation se base sur un développement maison, et un déploiement en trois livraisons progressives a été privilégié. Il a alors été possible d'obtenir des bénéfices plus rapidement tout en facilitant la transition dans les opérations et la gestion du changement.

La première livraison, complétée en juin 2007, a constitué une étape fondamentale puisqu'elle a, entre autres, mis en place l'infrastructure technologique essentielle au développement des autres composantes du projet. Cette infrastructure comprend notamment une voûte documentaire où les documents sont déposés et conservés. Elle fournit aussi les environnements informatiques nécessaires à la conception et à la mise en production du système. Dans un souci d'optimisation des environnements informatiques et des ressources spécialisées, cette infrastructure est hébergée au Centre de services partagés du Québec, et ce, en accord avec les orientations gouvernementales en matière de partage des services.

Le second volet de cette livraison consistait à revoir l'ensemble du site Internet de la Commission. Celui-ci offre maintenant à la clientèle une foule de renseignements sur les lois et règlements, ainsi que sur les responsabilités et les obligations des multiples intervenants des secteurs de transport régis par la Commission. En outre, le site Internet offre la possibilité aux transporteurs de consulter leur dossier et d'effectuer diverses transactions en ligne, ce qui leur permet d'économiser du temps et de l'argent.

Ce type de service requiert une infrastructure technologique robuste et évoluée pour assurer aux utilisateurs un service fiable et sécuritaire, notamment en ce qui a trait à la délivrance de documents officiels et au paiement des frais s'y rattachant. L'ensemble de cette première livraison a exigé un investissement de 2,4 millions de dollars, dont plus de 10 % sont consacrés aux infrastructures technologiques. Cette première livraison a apporté les bénéfices escomptés, comme le confirme le taux de satisfaction de 97 % de la clientèle constaté lors d'un sondage réalisé à l'hiver 2010.

Les fonctionnalités permettant la gestion et la numérisation des documents ont été implantées à l'occasion de la seconde livraison, en janvier 2009. Depuis cette date, tous les documents afférents aux demandes reçues ainsi que le dossier de chaque demandeur (depuis 2002) sont numérisés et conservés sur support informatique. Cette livraison a aussi rendu possible l'utilisation de la signature électronique pour produire les décisions. Les processus de traitement ont aussi été ajustés à un contexte de travail sans papier. Grâce à cette livraison, les opérations de la Commission s'effectuent de plus en plus en mode électronique. L'investissement de 2,5 millions de dollars entraînera des bénéfices, notamment l'élimination des espaces physiques nécessaires à la conservation des documents.

Actuellement, la Commission réalise la troisième et dernière livraison prévue pour 2012. Au terme de cette étape, tous les systèmes d'affaires actuels auront été remplacés et intégrés en un seul système de mission. Il s'agit des systèmes suivants : le système de gestion des opérations, le système de gestion et de suivi des assignations, le système de gestion et de suivi des interventions et le système de gestion de l'accueil de la clientèle. Une fois ces systèmes intégrés, il sera alors possible de suivre, de façon électronique et intégrée, le cheminement de toute demande et de tout dossier traité à la Commission. Cette dernière livraison, dont les investissements se chiffrent à 9,9 millions de dollars, générera des gains de productivité dans un contexte où l'on prévoit une réduction notable des effectifs au cours des prochaines années. Elle permettra également à toute personne ayant fait une demande à la Commission d'avoir accès à son dossier.

Organisme de petite taille, la Commission se devait de faire appel à des ressources externes pour mener à bien un projet d'une telle envergure. Elle leur a donc confié une partie de la réalisation de la solution informatique et technologique, soit la conception des composantes requérant une expertise spécialisée. Pour assurer le contrôle des coûts, les services confiés à l'externe l'ont été à des prix fixes. Par ailleurs, le personnel de la Commission participe activement à la réalisation du projet en concevant à l'interne certaines composantes du système, en apportant le soutien nécessaire aux spécialistes, en assumant le pilotage du système, en adaptant les processus de travail et en assurant le transfert des connaissances aux employés touchés par les changements.

Les débours en ressources informationnelles

Le tableau suivant fournit une vision globale des coûts relatifs aux ressources informationnelles pour l'exercice 2010-2011. Il précise les sommes prévues en début d'année, les sommes réelles déboursées, les écarts constatés, ainsi que les explications qui les justifient.

Les débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	Débours planifiés	Débours réels	Écarts	Commentaires
Projet de développement Système intégré de mission	3 104 000 $	3 466 992 $	362 992 $	Cet écart s'explique par une dépense prévue en 2009-2010 qui a été reportée en 2010-2011.
Autres activités	1 529 700 $	1 708 349 $	178 649 $	Il y a eu des besoins supplémentaires de produits informatiques, notamment pour les micro-ordinateurs. De plus, la téléphonie est maintenant incluse dans les coûts des activités en ressources informationnelles.
Total	**4 633 700 $**	**5 175 341 $**	**541 641 $**	

Les activités

LES DIVERS SECTEURS DE TRANSPORT

La Commission, comme organisme de régulation, intervient dans divers secteurs de transport. Voici un aperçu de ses mandats et des objectifs qu'elle poursuit dans chacun de ces secteurs.

Le transport par véhicule lourd

Les actions de la Commission dans le secteur du transport par véhicule lourd visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Ses interventions s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de la santé et de la vie des personnes ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Ses pouvoirs, issus de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, lui permettent d'agir de diverses façons auprès de ceux-ci. Ses principales interventions sont décrites ci-après.

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds

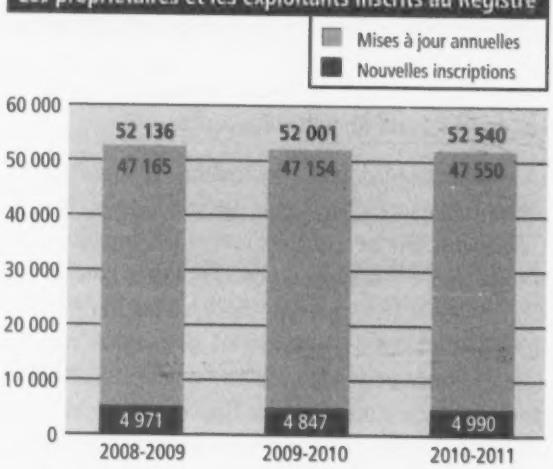
La Commission attribue une cote de sécurité à toute personne tenue de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Cette cote de sécurité est reconnue partout au Canada. Ainsi, le transporteur du Québec qui a une cote de sécurité attribuée par la Commission est autorisé à circuler sur l'ensemble du territoire canadien, à moins que cette côte lui interdise d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

En tant que responsable du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission voit à ce que chaque personne qui désire s'y inscrire respecte, lorsque requis, certaines exigences prévues par la loi comme l'immatriculation au Registre des entreprises, l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes non acquittées pour des infractions relatives à l'utilisation d'un véhicule lourd. Elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans le cadre de leurs activités. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois au registre à titre de transporteurs de personnes.

- *52 540 propriétaires et exploitants de véhicules lourds*
- *1 404 intermédiaires en services de transport*

Le tableau suivant montre qu'il y a eu une légère augmentation du nombre de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds cette année.

Les propriétaires et les exploitants inscrits au Registre



La Commission intervient auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Par ses décisions, elle peut leur imposer des conditions visant à corriger les déficiences constatées. Toutefois, lorsqu'aucune mesure ne peut corriger la situation, elle peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

La Commission favorise ainsi un contexte d'équité concurrentielle dans ce secteur d'activité puisqu'elle intervient auprès des transporteurs qui tentent d'obtenir un avantage économique en ne respectant pas les normes de sécurité ou de charges qui leur sont applicables.

Les cotes de sécurité des propriétaires et des exploitants au 31 mars 2011				
Type de transport	Satisfaisant	Conditionnel	Insatisfaisant	Total
Transport de marchandises	49 759	141	219	50 119
Transport de personnes	1 916	12	11	1 939
Transport de marchandises et de personnes	479	3	0	482
Total	**52 154**	**156**	**230**	**52 540**

Enfin, lorsqu'elle attribue une cote de sécurité « insatisfaisant » à un transporteur, la Commission peut appliquer cette même cote à tout associé, administrateur ou dirigeant de l'entreprise dont elle estime l'influence déterminante sur les opérations de transport. Ces personnes se voient ainsi interdire l'exploitation ou la mise en circulation d'un véhicule lourd au Québec. Au 31 mars 2011, 90 administrateurs avaient une cote de sécurité de niveau « insatisfaisant ».

Les conducteurs de véhicules lourds

La Commission dispose également de pouvoirs lui permettant d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds. Elle peut en l'occurrence leur imposer toute mesure visant à corriger un comportement qu'elle juge déficient en regard de la sécurité routière. Dans les cas où elle considère que l'imposition de mesures ne peut corriger un comportement, elle peut ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire à un conducteur la conduite d'un véhicule lourd.

La Commission intervient auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque.

Le camionnage en vrac

Afin de pouvoir bénéficier d'une clause préférentielle d'embauche dans les marchés publics, les exploitants de véhicules lourds doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. Ils doivent également être abonnés au service de courtage d'un titulaire de permis de courtage, dans la zone où ils ont leur principal établissement. La Commission délivre les permis de courtage et approuve les règlements touchant les services de courtage, afin d'assurer un traitement équitable aux camionneurs qui y sont abonnés.

La réglementation dans le secteur du transport de matières en vrac favorise l'emploi des camionneurs régionaux.

La Commission peut vérifier les activités des organismes de courtage et intervenir auprès de ceux qui ne respectent pas les conditions d'exploitation de leur permis. Elle peut également reconnaître une association régionale de camionneurs qui a pour fonctions principales de représenter l'ensemble des abonnés à un service de courtage et de promouvoir leurs intérêts. Enfin, elle peut transférer une inscription au Registre du camionnage en vrac sur demande du cessionnaire et du cédant.

Les interventions de la Commission dans ce secteur de transport soutiennent l'attribution des contrats dans les marchés publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux.

Le camionnage en vrac par région

Les données 2011 n'étant pas disponibles au moment de mettre sous presse, les informations présentées dans le tableau ci-dessous sont celles en date du 31 mars 2010.

Région	Corporations régionales	Titulaires de permis de courtage	Permis de courtage*	Inscriptions au Registre du camionnage en vrac
1 Bas-Saint-Laurent–Gaspésie	–	8	8	396
2 Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	5	6	311
3 Québec–Chaudière-Appalaches	1	14	17	895
4 Mauricie–Bois-Francs	1	8	8	366
5 Estrie	1	10	10	459
6 Montérégie–Laurentides–Lanaudière	1	17	24	1 368
7 Outaouais	–	6	6	364
8 Abitibi-Témiscamingue	–	7	7	322
9 Côte-Nord	–	3	6	182
10 Montréal–Laval	–	2	2	409
Hors Québec	–	–	–	8
Total	**5**	**80**	**94**	**5 080**

* Un titulaire peut avoir plus d'un permis de courtage.

Le transport par taxi

La Commission applique la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Elle délivre les permis de propriétaire de taxi en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. En vue de garantir aux usagers des services de qualité et sécuritaires, elle a le pouvoir de révoquer ou de suspendre ces permis. Elle délivre également les permis d'intermédiaire en services de transport par taxi à l'extérieur de l'île de Montréal.

La Commission fixe la tarification des services de transport par taxi et s'assure de l'ajustement approprié des taximètres. Elle a en outre la responsabilité de délimiter le territoire d'une agglomération de taxi et d'établir le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant y être délivrés.

La Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois. Tous les titulaires de permis sont soumis aux mêmes normes de qualité et doivent respecter la tarification qu'elle fixe. Les utilisateurs, y compris les touristes, en retirent des bénéfices, car ils sont assurés de payer un prix uniforme, juste et raisonnable pour chaque course.

Enfin, dans le but d'assurer la protection du public, la Commission peut ordonner la suspension du permis d'un chauffeur de taxi ayant été mis en accusation d'une infraction criminelle, jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent. Elle peut également ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec de suspendre le permis de chauffeur de taxi d'un conducteur qui réclame, pour une course, un tarif supérieur à celui qu'elle fixe.

Plus de 8 300 taxis offrent à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis dans 264 agglomérations et sont accessibles à plus de 7,2 millions de personnes, soit 92 % de la population du Québec. Les citoyens qui ne résident pas dans ces agglomérations peuvent par ailleurs bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis d'une agglomération voisine.

Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis
Service régulier	6 117	7 795
Service pour besoin particulier (transport adapté)	225	242
Services de limousine	127	149
Privilèges et services de limousine de grand luxe	99	156
Service spécialisé de transport avec accompagnement	1	1
Autres	1	1
Total	**6 480***	**8 344**

* Un même titulaire peut avoir des permis de différentes catégories.

Les intermédiaires en services de transport par taxi** :	Titulaires : 27	Permis : 29

** Ces données ne comprennent pas les intermédiaires en services de transport par taxi de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

Le transport par autobus

La Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre aux transporteurs privés des permis en fonction du type de transport effectué. Elle peut suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut aussi autoriser ou refuser les changements demandés par les transporteurs relatifs aux parcours, aux horaires, aux fréquences des voyages ou à la tarification.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions administratives du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Les titulaires de permis desservent 538 municipalités où est établie plus de 80 % de la population du Québec. Ces municipalités sont réparties dans 75 des 86 municipalités régionales de comté du Québec.

Le réseau de transport interurbain par autobus est le seul service de transport collectif qui relie l'ensemble des régions du Québec.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Transport nolisé	253	498
Transport par abonnement	179	304
Transport scolaire	83	116
Transport interurbain	37	95
Transport touristique	31	62
Location	28	29
Transport urbain	22	28
Transport aéroportuaire	16	23
Transport expérimental	0	0
Total	**409***	**1 155**

* Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

Le transport maritime

La Commission s'assure que les personnes offrant un service de transport maritime de passagers contre rémunération possèdent le permis requis. Pour obtenir ce permis, la personne doit démontrer qu'elle respecte les exigences de la réglementation fédérale relative à la compétence de l'équipage, ainsi qu'à l'inspection, à la capacité et à la sécurité des navires. Elle doit également démontrer qu'elle a une protection d'assurance appropriée. Si, par ailleurs, le permis demandé vise à offrir un service de traversier qui entre en compétition avec un service de traversier existant, la personne doit établir la nécessité urgente et réelle d'un service additionnel pour chacun des navires qui seront utilisés.

Les titulaires et les permis	
Titulaires	119
Permis	201

Les interventions de la Commission dans le secteur du transport maritime de passagers contribuent à la sécurité des usagers.

Le transport ferroviaire

La Commission contribue à la sécurité du transport ferroviaire offert par les entreprises de chemins de fer locaux en délivrant des certificats d'aptitude à celles qui satisfont aux exigences liées à la sécurité de la voie ferrée et aux assurances. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

Les titulaires et les certificats d'aptitude	
Titulaires	13
Certificats d'aptitude	13

LES ACTIVITÉS DE RÉGULATION

La Commission exerce deux types de fonctions. D'une part, elle exerce des activités de régulation en rendant des décisions auprès des transporteurs. D'autre part, elle fournit divers services administratifs s'adressant tant aux transporteurs qu'à la population.

Les demandes

Les demandes soumises à la Commission pour décision proviennent de deux sources :

- de la clientèle (par exemple, des transporteurs ou des personnes voulant le devenir);
- de sa propre initiative, notamment sur proposition d'un partenaire tel que la Société de l'assurance automobile du Québec.

En matière de régulation économique, la plupart des demandes proviennent de personnes qui souhaitent obtenir un permis, le modifier, le transférer, etc. La Commission peut en outre agir de sa propre initiative en vue de suspendre ou de révoquer un permis dont l'exploitation ne répond pas aux exigences de qualité des services ou de sécurité des usagers, à la suite notamment de plaintes de la clientèle ou de partenaires tels Contrôle routier Québec, les divers corps policiers ou le Bureau du taxi et du remorquage de la ville de Montréal. Elle agit également de sa propre initiative lorsqu'elle rend des décisions visant un ensemble de titulaires de permis, pour fixer les tarifs du transport par taxi par exemple.

En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, la Commission intervient principalement sur proposition de la Société de l'assurance automobile du Québec qui cible, selon ses politiques administratives, les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Si elle le juge à propos, la Commission initie une procédure d'évaluation de comportement auprès de ces derniers. Elle agit aussi de sa propre initiative lorsqu'un transporteur ou un conducteur ne respecte pas les conditions exigées dans une décision qu'elle a préalablement rendue à son égard. Par ailleurs, tout transporteur touché par une décision peut lui-même s'adresser à la Commission pour lui demander de rétablir sa cote de sécurité, de modifier une condition qui lui a été imposée ou pour obtenir l'autorisation de céder à un tiers un ou des véhicules.

Les décisions

Les décisions de la Commission sont rendues par un membre ou une personne désignée selon le cas. Elles sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair.

La Commission tient une audience publique lorsqu'elle agit en sanction, lorsqu'une demande est contestée ou lorsqu'elle rend une décision d'application générale comme la fixation des tarifs de taxi. Dans tous les cas, les personnes visées peuvent venir expliquer leur point de vue et être représentées par un avocat. À la suite d'une audience, le membre de la Commission prend la demande en délibéré et rend sa décision en fonction de la preuve soumise, notamment des témoignages entendus et des expertises produites, s'il y a lieu.

Certains types de demandes reçues de la clientèle ne font pas l'objet d'un avis public en vertu de la réglementation applicable et ne conduisent pas à une audience, à moins que le membre n'en décide autrement. Dans ce cas, elles sont examinées sur dossier.

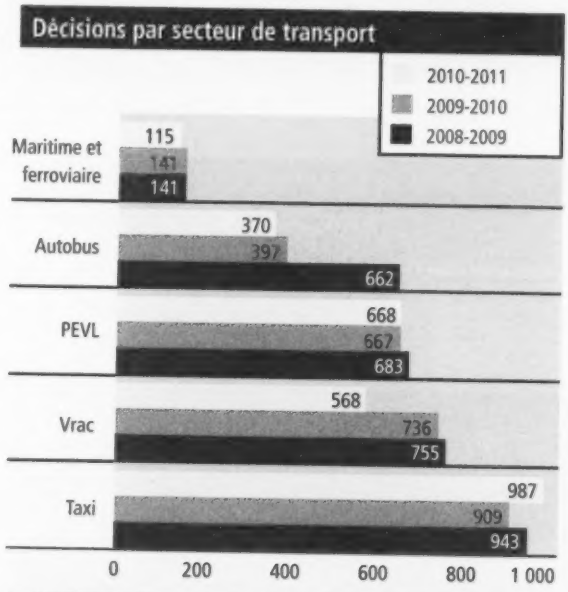
Enfin, chaque année, le ministre des Transports désigne des personnes des services administratifs pour étudier certaines demandes non contestées. Ces décisions rendues par une personne désignée s'appuient sur des normes objectives non discrétionnaires. Ces personnes ont aussi le pouvoir de faire des constats administratifs par lesquels la Commission prend acte qu'un transporteur s'est conformé à une disposition réglementaire.

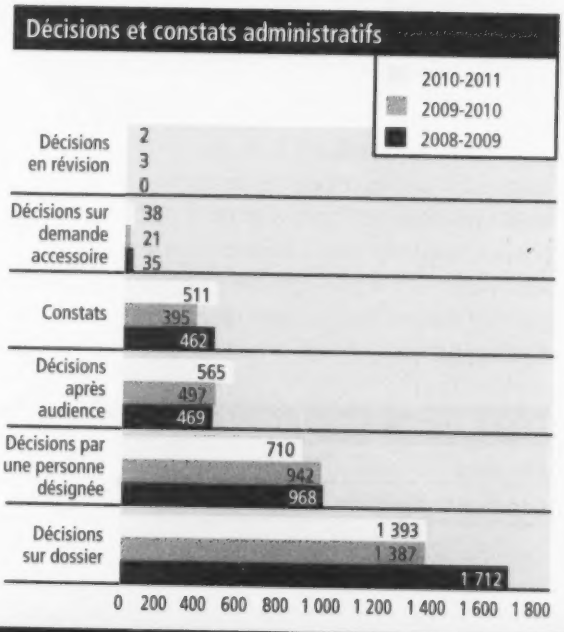
Cette année, 2 708 décisions ont été rendues et 511 constats administratifs ont été faits dans les divers secteurs de transport.

Les décisions contestées et en révision

Parmi les recours qu'elles peuvent exercer, les personnes visées par une décision ont trente jours pour demander à la Commission de revoir le dossier et de rendre une décision en révision. Un membre, différent de celui qui a rendu la décision contestée, détermine si les critères qui permettent de la réviser sont respectés. Si tel est le cas, trois nouveaux membres sont assignés pour entendre la demande de révision sur le fond. Sur les 17 demandes de révision reçues cette année, 7 ont pu être révisées et 4 décisions de la Commission ont été modifiées.

Une personne bénéficie également d'un délai de trente jours pour contester une décision de la Commission la concernant devant le Tribunal administratif du Québec, la Cour supérieure ou la Cour d'appel. Cette année, six décisions de la Commission ont été contestées devant le Tribunal administratif du Québec. Une décision de la Commission a été infirmée, trois demandes ont fait l'objet d'un désistement et deux autres demandes sont en attente. Par ailleurs, aucune requête en contestation relative à une décision de la Commission n'a été déposée devant la Cour d'appel ou la Cour supérieure.





Les inspections

Dans le but de soutenir le processus décisionnel, des inspections sont effectuées auprès des transporteurs, des conducteurs et des organismes de courtage. Elles peuvent prendre la forme de vérifications administratives, d'analyses de divers documents, de visites dans les installations des transporteurs ou de vérifications de conformité. Tous les secteurs de transport relevant de la Commission peuvent faire l'objet d'inspections.

La plus grande part des inspections touchent les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. En effet, au cours de l'année 2010-2011, les inspecteurs ont effectué un total de 409 interventions dans ce secteur. Comme en fait foi le tableau ci-dessous, des efforts importants sont consentis pour vérifier la gestion de la sécurité des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds faisant l'objet d'une vérification de comportement. Les interventions des inspecteurs visent à examiner les moyens utilisés par les transporteurs pour assurer la sécurité de leurs opérations et à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Les inspecteurs procèdent également à la vérification du profil des conducteurs dont le comportement est à risque.

Par ailleurs, la Commission a constaté, au cours des dernières années, que certaines automobiles rattachées à des permis de limousine de grand luxe étaient aménagées pour transporter un plus grand nombre d'occupants que celui prévu par règlement. Dans d'autres cas, ces automobiles n'étaient pas dotées de tous les équipements réglementaires, notamment une cloison pouvant isoler la banquette avant de celle des passagers. Dans ce contexte, les inspecteurs de la Commission ont procédé cette année à l'inspection de plus de 70 limousines de grand luxe afin d'en vérifier la conformité. Au 31 mars 2011, la Commission avait entendu en audience la presque totalité des 48 titulaires de permis visés par cette procédure.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent de l'équité de la répartition du travail, de l'application des règlements et de la saine gestion des sommes administrées par le courtier au nom des abonnés. En ce qui a trait au transport maritime, les inspecteurs vérifient, sur les lieux d'exploitation des navires, si les obligations du titulaire d'un permis sont respectées, notamment celles qui sont relatives à l'affichage du permis, à l'utilisation de navires autorisés et au maintien de la police d'assurance de responsabilité civile.

Les inspecteurs ont également pour mandat de vérifier la qualité du travail des mandataires en vérification de taximètre.

Les inspections dans le secteur des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Inspections sur la gestion de la sécurité	283	224	231
Inspections auprès des conducteurs de véhicules lourds	36	74	44
Sensibilisation des nouveaux transporteurs	20	67	15
Suivi des conditions imposées aux propriétaires ou exploitants	119	98	95
Suivi des conditions imposées aux conducteurs	10	34	24
Total	**468**	**497**	**409**

LA CONCERTATION AVEC LES PARTENAIRES

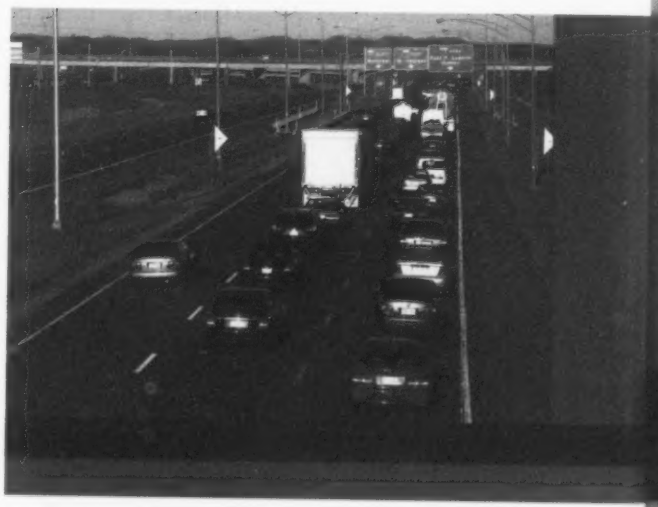
Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports du Québec est responsable de l'élaboration et de l'évolution des lois appliquées par la Commission. La Société de l'assurance automobile du Québec établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques. Elle signale à la Commission les propriétaires, exploitants ou conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière et la protection du réseau routier. Elle agit également à titre de mandataire de la Commission en recueillant les demandes d'inscription et de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans ses centres de services associés à Services Québec.

La Commission travaille en collaboration avec ses partenaires.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal surveillent l'application des lois et des règlements en transport. Les associations représentant les diverses clientèles participent au développement de l'encadrement des transporteurs. D'autres partenaires jouent également des rôles importants, tels le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme du Québec, les partenaires gouvernementaux du Guichet unique des transporteurs, ainsi que les mandataires de la Commission qui effectuent, par exemple, la vérification et le scellage des taximètres ou l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

La Commission collabore à l'évolution du contexte administratif, légal et réglementaire encadrant le transport routier et la sécurité routière au Québec. C'est ainsi qu'elle a participé aux travaux de divers comités tels la Table québécoise de la sécurité routière, la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds, la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi, ainsi que le comité consultatif et les tables régionales en contrôle routier.

Enfin, la Commission a collaboré avec le ministère des Transports du Québec aux discussions sur les échanges commerciaux entre le Canada et l'Union européenne ainsi qu'entre le Québec et l'Ontario, relativement au transport par autobus et au transport maritime.

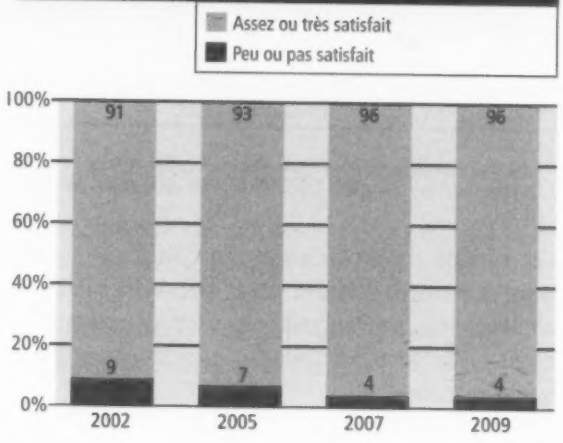


Les services à la clientèle

LES MESURES DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations de la Commission. Afin de mesurer le taux de satisfaction de ses clients, celle-ci a effectué plusieurs sondages depuis 2002. Divers aspects ont été analysés, dont l'accessibilité des services, l'accueil, l'attitude et la compétence du personnel, le traitement des demandes, les services électroniques et le processus de décision de la Commission. Le tableau ci-contre montre que le taux de satisfaction globale de la clientèle s'est accru graduellement de 2002 à 2007, passant de 91 % à 96 %, niveau auquel il s'est maintenu en 2009. Étant donné les résultats très positifs de ces sondages, aucune mesure de la satisfaction de la clientèle n'a été réalisée au cours de l'exercice 2010-2011.

Évolution du taux de satisfaction globale de la clientèle



LES SERVICES OFFERTS

Les services de la Commission sont accessibles de différentes façons : en personne dans les bureaux de Québec et de Montréal, par la poste, par télécopieur, par téléphone, par Internet ou auprès de son réseau de mandataires. Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent, au cours des dernières années, sur le développement des services en ligne.

La Commission met l'accent sur la prestation électronique de services.

L'utilisation des services électroniques est en progression. Comme le montre le tableau de la page suivante, des augmentations ont été enregistrées pour plusieurs services disponibles sur le site Internet. La diminution enregistrée relativement aux consultations des listes des cotes de sécurité provient du fait que les internautes utilisent de plus en plus la consultation des dossiers des transporteurs pour visualiser cette information.

Les services en ligne	2009-2010	2010-2011	Variation
Consultations des dossiers des transporteurs*	425 774	411 765	(3 %)
Consultations des avis publics*	21 979	37 466	70 %
Consultations des décisions*	84 089	89 904	7 %
Consultations des listes des cotes de sécurité*	7 926	5 736	(28 %)
Demandes reçues par courrier électronique	3 211	3 679	15 %
Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	440	639	45 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	13 544	15 704	16 %

* Dans ce tableau, les chiffres représentent le nombre de pages visitées pour chaque sujet. Certains chiffres peuvent être différents de ceux publiés l'an passé parce que le système fournit maintenant des données plus précises.

Ces dernières années, la Commission a développé et amélioré ses services électroniques s'adressant aux propriétaires et aux exploitants de véhicules lourds, c'est-à-dire sa clientèle qui effectue le plus grand volume de transactions. Ces efforts ont donné des résultats probants puisqu'on constate cette année une augmentation de 45 % des personnes s'étant inscrites au registre de la Commission par Internet et une augmentation de 16 % de celles qui ont mis à jour leur inscription sur le site Internet.

Par ailleurs, on note en parallèle une diminution graduelle de l'utilisation des modes traditionnels de prestation de services, ce qu'illustre le tableau suivant.

Les appels téléphoniques et les visiteurs	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Appels traités par le service automatisé	21 858	23 040	20 632	17 312
Appels pris en charge par les préposés	41 254	40 962	38 929	36 787
Visiteurs reçus aux bureaux	6 374	6 432	6 275	6 247

LES RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Cette section présente les résultats atteints par rapport aux engagements prévus à la Déclaration de services aux citoyens. Celle-ci a été mise à jour le 1er avril 2010. Globalement, la Commission a atteint ou dépassé les objectifs qu'elle s'était fixés lors de la dernière année.

Les résultats sont présentés en fonction des trois thèmes de la Déclaration de services aux citoyens, soit :

1. des services accessibles;
2. le Guichet unique des transporteurs;
3. des services axés sur la satisfaction de la clientèle.

1. DES SERVICES ACCESSIBLES

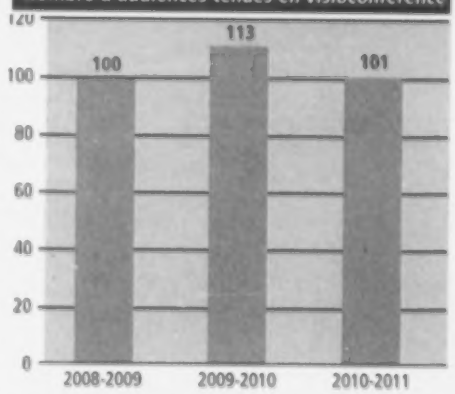
La Commission offre plusieurs modes de prestation de services afin de répondre aux divers besoins de sa clientèle constituée principalement de transporteurs.

THÈME	*L'accessibilité des services*
INDICATEUR	Le taux de disponibilité des services
OBJECTIFS DE SERVICE	Rendre disponibles les services suivants : • le service à la clientèle offert sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où le service est offert à compter de 10 h; • le site Internet et le service téléphonique automatisé accessibles en tout temps; • le service d'inscription ou de renouvellement au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport offert à différents endroits : - aux bureaux de la Commission, - à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec, - auprès de mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps.
RÉSULTATS	Services disponibles à 100 %

Dans le cadre de ses activités, la Commission convoque les personnes concernées à une audience publique devant un ou des commissaires. Pour diminuer les déplacements et les coûts qui s'y rattachent, un service de visioconférence est offert, notamment aux personnes résidant en région, ce qui permet de réaliser les audiences à distance.

THÈME	*L'accessibilité des services*
INDICATEUR	Le nombre d'audiences tenues en visioconférence
OBJECTIFS DE SERVICE	Rendre disponible le service d'audience en visioconférence aux personnes qui le demandent.
RÉSULTATS	La Commission offre à sa clientèle des endroits où les services de visioconférence peuvent être utilisés partout au Québec. Grâce à ce service, les personnes qui en font la demande n'ont pas à se déplacer aux bureaux de Québec ou de Montréal lorsqu'elles doivent participer à une audience. Elles épargnent ainsi temps et argent en déplacements, en plus de diminuer les émissions de gaz à effet de serre. Le graphique ci-contre montre que le nombre d'audiences publiques tenues en visioconférence se maintient depuis les trois dernières années.

Nombre d'audiences tenues en visioconférence



Dû à un ajustement des informations compilées, les données des années 2008 et 2009 sont légèrement différentes de celles publiées antérieurement.

2. UN GUICHET UNIQUE POUR FACILITER LES DEMARCHES DES TRANSPORTEURS

La Commission met à la disposition de sa clientèle le Guichet unique des transporteurs qui permet d'effectuer des transactions avec d'autres organismes gouvernementaux à partir d'un point unique. Ces services sont disponibles par Internet, par la poste, par télécopieur ou en personne dans un des deux points de service de la Commission. Les transporteurs évitent ainsi de nombreux déplacements d'un organisme à l'autre.

THÈME	*Le Guichet unique des transporteurs*
INDICATEUR	Le taux de disponibilité des services
OBJECTIFS DE SERVICE	En plus de nombreux renseignements, le Guichet unique des transporteurs fournit les services suivants : • l'inscription et la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds; • la transmission des demandes par Internet; • l'immatriculation des entreprises au Registraire des entreprises du Québec; • l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail; • l'obtention de permis et vignettes IFTA (Entente internationale concernant la taxe sur les carburants) et de certificats de voyage occasionnel (CVO); • le paiement des amendes; • l'obtention de différents formulaires; • la consultation sur Internet de divers renseignements, dont les décisions de la Commission, les avis publics, le dossier d'une entreprise ou d'un individu (permis, cote de sécurité, demandes en cours), la liste des intermédiaires en services de transport, la liste des personnes ayant reçu une cote de sécurité de niveau « insatisfaisant », la liste des mandataires en matière de taximètres.
RÉSULTATS	Services disponibles à 100 %

3. DES SERVICES AXÉS SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

THÈME	*La qualité des services à la clientèle*			
		Indicateurs et cible	**Résultats 2009-2010**	**Résultats 2010-2011**
OBJECTIFS DE SERVICE	Répondre aux appels téléphoniques en moins de 90 secondes.	Réponse en moins de 90 secondes à 85 % des appels	90 %	91 %
	Se nommer au début d'un entretien.	Taux de satisfaction de 95 %	98 %*	98 %*
	Caractériser les échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle.	Taux de satisfaction de 95 %	98 %*	98 %*
	Transmettre une information claire, appropriée, juste et répondant aux besoins de la clientèle.	Taux de satisfaction de 95 %	95 %*	95 %*
	Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant.	Application de cette consigne en tout temps	Aucune plainte	Aucune plainte
	Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes suivant son arrivée ou l'informer d'un délai d'attente plus long.	90 % des visiteurs rencontrés dans les 20 minutes suivant leur arrivée	96 %	97 %

* Selon un sondage réalisé par une firme externe en février 2009.

RÉSULTATS

Toutes les cibles relatives à la qualité des services offerts à la clientèle ont été atteintes ou dépassées cette année, grâce notamment à la formation continue du personnel.

THÈME	*Les délais de traitement*			
INDICATEUR	La proportion des demandes traitées dans les délais établis			
OBJECTIFS DE SERVICE		**Cible**	**Résultats 2009-2010**	**Résultats 2010-2011**
	Procéder à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport dans les délais suivants :			
	• en moins de 45 minutes lors d'une rencontre aux bureaux de la Commission;	95 % des inscriptions	96 %	95 %
	• au plus tard le jour ouvrable suivant, lorsque la demande est transmise par télécopieur ou par Internet.	95 % des inscriptions	99 %	98 %
	Procéder, au comptoir, à la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport en moins de 30 minutes.	90 % des mises à jour	95 %	96 %
	Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance.	95 % des avis	100 %	100 %
	Transmettre toute décision dans les délais suivants, à compter de la réception de la demande* :			
	• 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi;	95 % des décisions	98 %	96 %
	• 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac;	95 % des décisions	88 %	98 %
	• 3 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd.	90 % des décisions	83 %	95 %
	Rendre toute décision dans les 90 jours de la tenue de l'audience concernant la délivrance d'un permis de :			
	• transport par autobus;	95 % des décisions	80 %	100 %
	• propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivrés n'est pas atteint.	95 % des décisions	99 %	97 %
	* Ces délais s'appliquent aux décisions rendues par une personne désignée.			
RÉSULTATS	Toutes les cibles relatives aux délais de traitement ont été atteintes ou dépassées cette année.			

THÈME	*La gestion des plaintes*			
INDICATEUR	La proportion des plaintes traitées dans les délais établis			
		Cible	**Résultats 2009-2010**	**Résultats 2010-2011**
OBJECTIFS DE SERVICE	Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de 2 jours ouvrables.	95 % des plaintes	100 %	82 %
	Traiter de façon complète les plaintes en moins de 21 jours.	95 % des plaintes	100 %	100 %
RÉSULTATS	La Commission reçoit très peu de plaintes relatives à ses services. Cette année, sur les 11 plaintes reçues, 2 ont été prises en charge 3 jours après leur réception. Toutefois, elles ont toutes été traitées de façon complète en moins de 21 jours.			

Les résultats du plan stratégique

Le Plan stratégique 2009-2013 de la Commission des transports du Québec, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2010, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour ces quatre années. Ce chapitre présente les résultats de la seconde année d'application de ce plan.

ENJEU

Un transport par véhicule lourd sécuritaire pour l'ensemble des usagers de la route.

ORIENTATION 1

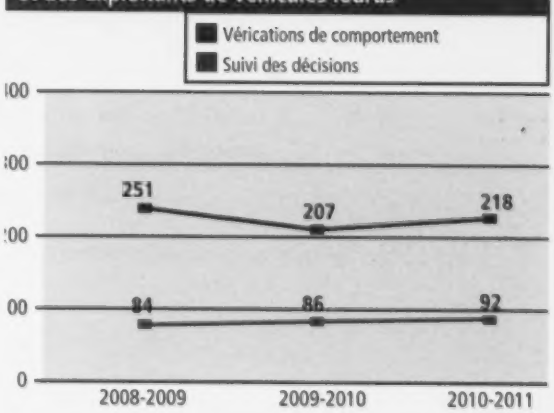
Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur.

Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.1	Indicateurs et cible
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Maintenir l'efficacité des vérifications de comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Proportion des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission

Les résultats

La Commission a maintenu la qualité et l'efficacité de ses interventions auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds au cours des trois dernières années, et ce, malgré l'ajout de mandats supplémentaires, notamment dans le secteur du transport par taxi. Elle a ainsi procédé à la vérification du comportement de 218 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds cette année. Elle a aussi effectué le suivi de ses décisions dans le cas de 92 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds qu'elle avait déjà sanctionnés. Le graphique ci-contre illustre l'évolution de ces interventions.

Évolution des interventions auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

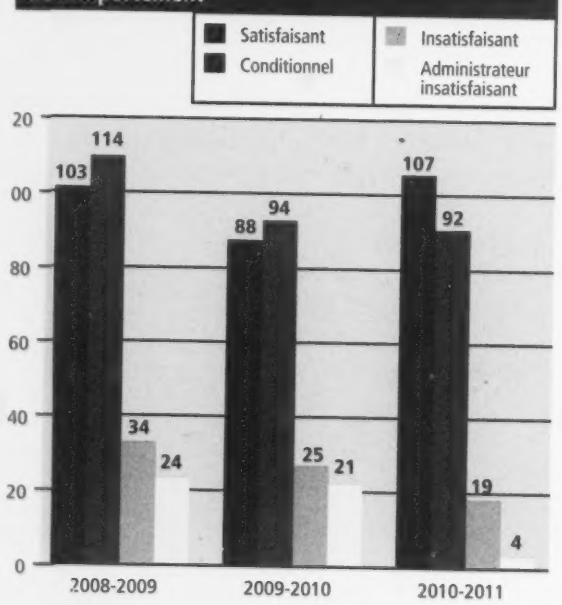


Les résultats des vérifications de comportement

Une vérification de comportement est généralement entreprise lorsque le dossier d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicules lourds est porté à l'attention de la Commission par la Société de l'assurance automobile du Québec. Le rôle de la Commission consiste alors à évaluer si cette personne met en danger la sécurité des usagers de la route ou compromet l'intégrité du réseau routier. Lorsqu'elle est d'avis que c'est le cas, elle a le pouvoir d'imposer des mesures correctives ou des sanctions, en attribuant une cote de sécurité « conditionnel » ou « insatisfaisant ». Cette année, 51 % des transporteurs dont le comportement a été examiné ont reçu l'une ou l'autre de ces cotes.

L'objectif poursuivi dans le cadre de ce processus est d'amener la personne à risque à améliorer son comportement. La Commission peut, pour ce faire, imposer des conditions que le transporteur est obligé de mettre en place. Elle attribue alors une cote « conditionnel ». On constate dans le tableau ci-dessous que 92 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds ont reçu cette cote, soit 42 % de ceux dont le comportement a été examiné au cours de l'année 2010-2011.

Cotes attribuées à la suite d'une vérification de comportement

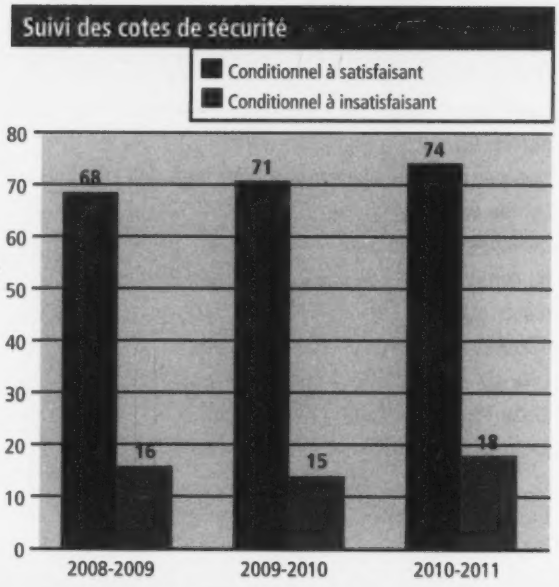


Toutefois, lorsque la Commission juge qu'une personne présente un comportement déficient qui ne peut être corrigé par l'imposition de conditions, elle peut lui interdire d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd. Elle attribue, dans ce cas, une cote « insatisfaisant ». Cette année, 19 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds (soit 9 %) se sont vu attribuer une telle cote. La Commission peut aussi appliquer cette cote à tout employé, associé ou administrateur dont elle estime l'influence déterminante sur le comportement à risque constaté. Elle s'assure de cette façon que ces personnes ne pourront plus exploiter ou mettre en circulation un véhicule lourd sans obtenir son autorisation. Cette année, quatre personnes ont reçu cette cote.

Par ailleurs, plusieurs transporteurs sous analyse mettent en place les moyens visant à améliorer la sécurité de leurs activités de transport avant même d'être convoqués en audience. Si la Commission considère que le comportement à risque est corrigé et qu'il ne se reproduira plus, elle peut maintenir une cote « satisfaisant ». Cette année, 107 transporteurs dont le comportement a été examiné (soit 49 %) ont conservé cette cote. Ce phénomène illustre l'efficacité du processus, car les moyens visant l'amélioration de la sécurité routière sont mis en place plus rapidement par les personnes à risque.

Le suivi des décisions

La Commission fait le suivi des conditions qu'elle impose. Comme le montre le tableau ci-contre, 74 propriétaires ou exploitants ont retrouvé leur cote « satisfaisant » après avoir démontré qu'ils ont rempli, à la satisfaction de la Commission, toutes les conditions qu'elle leur avait imposées et que le comportement a été corrigé. Par ailleurs, 18 se sont vu attribuer une cote « insatisfaisant » en raison du non-respect des conditions imposées.



Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.2	Indicateurs et cible
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Mettre en œuvre la nouvelle définition de « véhicule lourd » introduite à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds	• Mise en œuvre de la nouvelle définition selon la date d'adoption du décret • Évolution du nombre de nouveaux propriétaires ou exploitants de véhicules lourds inscrits

Les résultats

La nouvelle définition d'un véhicule lourd prévue à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds est entrée en vigueur le 1er janvier 2011 par décret du gouvernement. Les dispositions ont été prises afin d'être en mesure d'appliquer dès lors ce changement législatif. Ainsi, les formulaires, les systèmes informatiques et le site Internet ont été modifiés pour, d'une part, informer correctement la nouvelle clientèle et, d'autre part, lui fournir les outils nécessaires pour se conformer à ses obligations.

Une augmentation de plus de 20 % du nombre de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds tenus de s'inscrire au registre tenu par la Commission est anticipée à la suite de ce changement. Toutefois, comme les nouvelles personnes visées ont jusqu'au 30 décembre 2011 pour s'inscrire, le nombre réel d'inscriptions supplémentaires ne sera connu qu'au début de l'année 2012.

Axe d'intervention 1.1	Objectif stratégique 1.1.3	Indicateur et cible
L'intervention auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	Ajuster le mécanisme d'évaluation du comportement des sociétés de transport en commun	• Mise en place du mécanisme révisé en 2010

Les résultats

La Commission a élaboré et mis en place, en 2004, un mécanisme particulier de suivi du comportement des sociétés de transport en commun, afin de donner suite aux dispositions prévues à la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec. Suivant ce mécanisme, chacune des neuf sociétés de transport en commun fait l'objet d'un audit de sécurité effectué par un inspecteur de la Commission. Pendant cet audit, l'inspecteur vérifie en entreprise les normes et les politiques mises en place par chaque société pour assurer la sécurité de ses activités de transport. Un suivi individuel des résultats est par la suite effectué par un membre de la Commission.

Un bilan de ce mécanisme d'évaluation, proposant notamment la mise en œuvre d'un audit de sécurité enrichi et un suivi particulier des accidents, a été rendu public cette année. En collaboration avec l'Association des transporteurs urbains du Québec, la Commission a entrepris les étapes nécessaires afin que l'application de ce nouveau mécanisme puisse commencer à l'hiver 2012.

Axe d'intervention 1.2	Objectif stratégique 1.2.1	Indicateurs et cible
L'intervention auprès des conducteurs de véhicules lourds	Ajuster les interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds en fonction de la politique d'évaluation élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec	• Début des interventions ajustées en 2010 • Proportion des conducteurs de véhicules lourds qui ont amélioré leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission

Les résultats

La Commission intervient auprès des conducteurs dont le dossier de comportement lui est transmis selon la Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds, élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec en vertu de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. Comme cette politique est entrée en vigueur le 1er janvier 2011, l'exercice 2010-2011 a été une année charnière entre le mécanisme temporaire que la Commission a mis en place en 2007 pour intervenir auprès des conducteurs les plus à risque et l'application de la nouvelle politique d'évaluation des conducteurs.

C'est ainsi que le nombre de décisions relatives aux conducteurs de véhicules lourds a légèrement diminué cette année par rapport à l'an passé. Toutefois, on anticipe que le nombre de dossiers évalués augmentera de façon importante au cours de l'année 2011 en raison de l'entrée en vigueur de la nouvelle politique d'évaluation des conducteurs de la Société de l'assurance automobile du Québec. Le tableau suivant montre que la moitié des décisions ont eu pour effet d'imposer des conditions aux conducteurs dont le comportement a été évalué par la Commission cette année, alors que 16 % de ces derniers se sont vu interdire la conduite d'un véhicule lourd.

Les interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds

	2009-2010	2010-2011
Nombre de décisions rendues	61	56
• Mesures correctives	38	28
• Interdiction de conduire un véhicule lourd	8	9
• Sans mesure corrective	15	19

ENJEU

Un transport collectif qui répond aux besoins de la population.

ORIENTATION 2

Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes.

Axe d'intervention 2.1	Objectif stratégique 2.1.1	Indicateurs et cible
L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers	Mettre en œuvre le mécanisme nécessaire à l'établissement, par règlement, du nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération	• Mise en place du mécanisme en 2010 • Nombre de propositions traitées

Les résultats

À la suite des modifications apportées à la Loi concernant les services de transport par taxi en juin 2009, la Commission s'est vu confier la responsabilité de fixer le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération de taxi. Afin de donner suite à ce nouveau mandat, elle a élaboré un mécanisme d'analyse des propositions qui lui sont soumises, dont la teneur peut être consultée sur son site Internet.

Lors de la dernière année, la Commission a analysé cinq propositions de modifications du nombre maximal de permis autorisés dans certaines agglomérations. Elle a ainsi maintenu le nombre maximal de permis autorisés dans les agglomérations de Sherbrooke, de Saint-Georges (en Beauce) et de Sorel, et elle a diminué le nombre maximal de permis des agglomérations de Magog et de La Tuque. D'autres propositions sont en cours de traitement.

Axe d'intervention 2.1	Objectif stratégique 2.1.2	Indicateur et cible
L'adéquation entre l'offre de transport par taxi et les besoins des usagers	Réviser les paramètres de fixation des tarifs afin de tenir compte de la réalité économique de l'industrie du transport par taxi	• Mise en œuvre des paramètres révisés en 2011

Les résultats

La Commission établit les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec. Elle révise ces tarifs au besoin, habituellement à la demande de l'industrie. Elle agit dans l'intérêt du public tout en tenant compte de la réalité économique des propriétaires de taxi. Les tarifs sont fixés en fonction des coûts d'exploitation, des revenus de l'industrie ainsi que de la demande en services de transport par taxi.

La Commission a réalisé une étude afin d'actualiser, au besoin, certains paramètres qu'elle utilise en matière de tarification, notamment pour tenir compte des effets potentiels de l'évolution sociodémographique et des marchés du transport par taxi. Les deux premiers volets de cette étude, soit une collecte d'information auprès des intermédiaires en services de transport par taxi et un sondage auprès des propriétaires et des chauffeurs de taxi, ont été réalisés à l'automne 2009. Le troisième volet, consistant en une validation des données recueillies à partir des renseignements colligés par la Société de l'assurance automobile du Québec sur le kilométrage des véhicules-taxis, a été réalisé par la suite. Au 31 mars 2011, les résultats de cette étude étaient sur le point d'être rendus publics.

Axe d'intervention 2.2	Objectif stratégique 2.2.1	Indicateur et cible
L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi	Poursuivre les interventions auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements	• Évolution du nombre de décisions

Les résultats

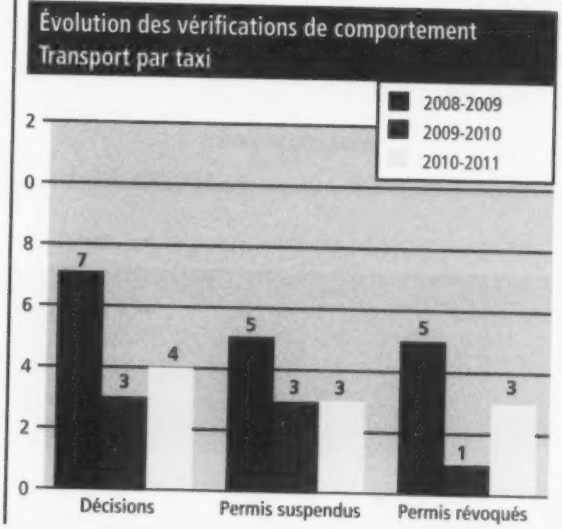
La qualité et la sécurité des services offerts au public

La Commission a pour rôle de voir à la qualité et à la sécurité des services de transport par taxi offerts au Québec. Par conséquent, elle a le pouvoir d'intervenir auprès des propriétaires et des chauffeurs de taxi dont le comportement présente des lacunes.

Bien que peu nombreuses, les interventions de la Commission sont importantes puisqu'elles visent la protection du public. Ainsi, du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, elle a suspendu le permis de trois chauffeurs de taxi en raison de leur mise en accusation respective pour des actes criminels commis dans le cadre de leurs activités. Ces actes criminels font référence à une agression sexuelle, à la conduite avec facultés affaiblies et au défaut d'arrêter lors d'un accident ayant causé des lésions corporelles.

De plus, la Commission a suspendu trois permis de propriétaires de taxi qui ont obligé ou ont autorisé leurs chauffeurs à exiger un montant supérieur au tarif obligatoire fixé par elle, et ce, pour des courses effectuées au moyen de véhicules adaptés au transport de personnes à mobilité réduite.

Le tableau suivant montre l'évolution de ces interventions depuis les trois dernières années.



La Commission entend maintenir sa collaboration avec ses partenaires pour cibler les propriétaires et les chauffeurs de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements.

Des tarifs justes pour le public

Le Règlement sur les services de transport par taxi oblige les titulaires de permis de taxi à faire vérifier et sceller leur taximètre tous les six mois. Afin de s'assurer que les usagers paient le juste prix affiché au taximètre, la Commission fait un suivi auprès des titulaires de permis de taxi visés par cette obligation. Cette année, 28 décisions ont été rendues et ont entraîné la suspension de 35 permis.

Axe d'intervention 2.2	Objectif stratégique 2.2.2	Indicateurs et cible
L'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de transport par taxi	Mettre en œuvre les mécanismes requis pour assurer l'application des nouvelles compétences de la Commission relatives aux règles d'éthique et de comportement des intermédiaires en services de transport par taxi	• Mise en œuvre des mécanismes selon la date d'entrée en vigueur du décret • Nombre de nouvelles interventions effectuées

Les résultats

La Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi a été adoptée en juin 2009. Cette loi confie à la Commission de nouvelles compétences, notamment à l'égard des intermédiaires en services de transport par taxi. La Commission a ainsi la responsabilité d'approuver les règlements que les intermédiaires devront élaborer pour encadrer le comportement et l'éthique des propriétaires et des chauffeurs de taxi à qui ils fournissent des services. Cependant, l'application de cette nouvelle compétence ne commencera que lorsque le règlement précisant les dispositions minimales en la matière sera adopté par le gouvernement.

Axe d'intervention 2.3	Objectif stratégique 2.3.1	Indicateurs et cible
Le soutien à l'utilisation du transport par autobus	Compléter la codification des permis de transport par autobus, en vue notamment de faciliter la diffusion sur Internet des services de transport offerts et d'en simplifier la consultation par la clientèle	• Fin de la codification et diffusion des permis sur Internet en 2010

Les résultats

À la suite de l'entrée en vigueur du décret lui permettant de codifier les permis de transport par autobus et en tenant compte des changements apportés aux territoires municipaux, la Commission a terminé la codification des permis de transport interurbain en cours d'année. Les travaux se poursuivront l'an prochain en vue de compléter la codification des permis pour le transport touristique.

Cette vaste opération facilite la compréhension, par la population, des services de transport par autobus qui lui sont offerts. Ainsi, depuis janvier 2009, le public peut consulter sur le site Internet le contenu de tous les permis de transport par autobus délivrés par la Commission.

Le public peut consulter en ligne le texte de tous les permis de transport par autobus délivrés par la Commission.

ENJEU

Des services de qualité dans un contexte de réduction des ressources.

ORIENTATION 3

Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants.

Axe d'intervention 3.1	Objectif stratégique 3.1.1	Indicateur et cible
La mobilisation du personnel et le transfert d'expertise	Mettre en œuvre le plan de mobilisation du personnel	• Mise en œuvre du plan en 2010

Les résultats

La Commission reconnaît l'apport essentiel de son personnel pour accomplir sa mission. Or, l'effectif a diminué considérablement depuis 2004 et cette tendance se poursuivra dans les prochaines années, notamment en raison des départs à la retraite. Dans un contexte où les postes vacants ne peuvent être pleinement pourvus, cette réduction a des répercussions majeures sur l'organisation et sur les employés qui doivent rendre les mêmes services de qualité. Cette réalité pose de nombreux défis, particulièrement en regard du maintien de l'expertise et de la mobilisation du personnel.

La démarche de mobilisation du personnel entreprise en 2009 s'est poursuivie au cours de l'année 2010-2011. La section portant sur les ressources humaines fournit des précisions supplémentaires à ce sujet.

Axe d'intervention 3.2	Objectif stratégique 3.2.1	Indicateurs et cibles
L'optimisation des processus	Accroître le nombre de consultations de dossiers de transporteurs par Internet et le nombre de transporteurs qui renouvellent par Internet leur inscription aux différents registres tenus par la Commission	• D'ici 2013, augmentation de 20 % du nombre de consultations des dossiers de transporteurs par Internet • D'ici 2013, augmentation de 25 % du nombre de transporteurs qui renouvellent leur inscription par Internet • Mesure de la satisfaction de la clientèle en 2010 et en 2012

Les résultats

Dans un souci d'améliorer ses services à la clientèle et de soutenir les membres du personnel dont le nombre ira en diminuant, la Commission mise sur l'utilisation d'outils performants. C'est ainsi qu'elle enrichit constamment son site Internet. En plus de donner accès à une foule de renseignements, le site offre la possibilité aux transporteurs d'effectuer plusieurs transactions en ligne, ce qui leur évite des démarches et l'envoi de documents papier. L'utilisation par la clientèle des services électroniques allège également la tâche des employés.

Selon la cible prévue au Plan stratégique 2009-2013, l'augmentation de l'utilisation des services électroniques devra se poursuivre au cours des deux prochaines années pour atteindre 20 % en 2013 en ce qui concerne la consultation des dossiers de transporteurs et 25 % en ce qui a trait au nombre de transporteurs qui renouvellent leur inscription par Internet. Le tableau suivant présente l'évolution de l'utilisation de ces services depuis le 1er avril 2009.

L'utilisation des services électroniques

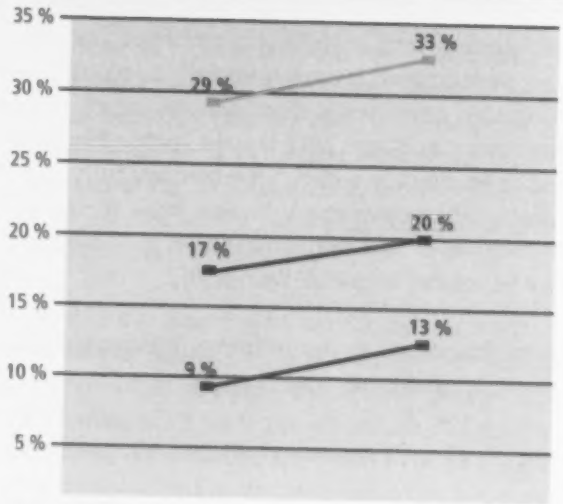
	2009-2010	2010-2011	Variation 2009-2011
Consultations des dossiers des transporteurs par Internet*	425 774	411 765	(3,3 %)
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	13 544	15 704	15,9 %
Renouvellements à la liste des intermédiaires en services de transport	251	284	13,1 %

* Dans ce tableau, les chiffres représentent le nombre de pages visitées.

Dans le but d'inciter davantage la clientèle à utiliser ses services électroniques, la Commission a proposé d'introduire dans la réglementation un tarif réduit pour les personnes qui y ont recours. Ainsi, le Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds a été modifié le 1er janvier 2011 dans le but de consentir une réduction de cinq dollars aux personnes qui remplissent ou renouvellent leur inscription directement sur le site Internet de la Commission. Une telle réduction s'applique autant à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds qu'à la liste des intermédiaires en services de transport. On s'attend à ce que les effets de cette disposition se concrétisent davantage au cours des années 2011 et 2012 alors qu'un cycle complet de renouvellement et de mise à jour des inscriptions sera terminé.

Le graphique ci-dessous montre une augmentation, depuis les deux dernières années, du taux de personnes concernées qui utilisent les services électroniques de la Commission pour effectuer leurs transactions.

Taux de clients qui effectuent leurs transactions sur Internet



La mesure de la satisfaction de la clientèle

La Commission a voulu vérifier dans quelle mesure les services électroniques introduits de 2007 à 2009 répondent aux besoins de sa clientèle. Elle a ainsi mandaté une firme spécialisée afin qu'elle réalise, au cours de l'hiver 2010, un sondage téléphonique auprès des personnes ayant utilisé ses services électroniques. Deux aspects du site Internet ont été évalués, soit le volet informationnel et le volet transactionnel.

Dans les deux cas, les résultats montrent une grande satisfaction de la clientèle. En effet, 96 % des personnes sondées se sont dites assez ou très satisfaites de l'information fournie sur le site Internet. Plus particulièrement, 84 % d'entre elles ont affirmé avoir trouvé la totalité des renseignements qu'elles recherchaient et 96 % considèrent que les renseignements fournis sur le site sont utiles ou très utiles.

Les utilisateurs apprécient les services électroniques fournis par la Commission.

Les utilisateurs ont également exprimé leur satisfaction à l'égard des services transactionnels mis à leur disposition. Ainsi, 98 % des propriétaires et des exploitants qui ont effectué la mise à jour de leur inscription au registre de la Commission directement sur le site Internet s'en sont dits assez ou très satisfaits.

Un autre sondage aura lieu au début de 2013 afin de vérifier l'évolution de la satisfaction de la clientèle en regard des services électroniques que la Commission met à sa disposition.

Axe d'intervention 3.2	Objectif stratégique 3.2.2	Indicateur et cible
L'optimisation des processus	Compléter la refonte des systèmes informatiques soutenant les processus décisionnels et opérationnels de la Commission	• Fin de la refonte en 2013

Les résultats

La Commission a entrepris la refonte complète de ses systèmes informatiques. À terme, le Système intégré de mission mettra en place les nouvelles applications informatiques permettant de soutenir plus efficacement le travail du personnel, d'éliminer diverses opérations manuelles et d'accélérer le traitement des demandes. Il se décline en trois livraisons, dont les deux premières ont été terminées en juin 2007 et en janvier 2009.

Les travaux de cette année se sont concentrés principalement sur la troisième et dernière livraison, qui concrétisera l'intégration complète des divers systèmes actuels de la Commission. Au 31 mars 2011, le projet Système intégré de mission est complété à 75 %. Les échéanciers prévus sont respectés afin de permettre la livraison finale du système informatique, la formation du personnel et l'intégration dans les activités au cours de l'année 2012.

La section portant sur les ressources informationnelles fournit plus d'information sur ce projet.

Axe d'intervention 3.3	Objectif stratégique 3.3.1	Indicateurs et cible
L'allégement des formalités	Poursuivre l'allégement des formalités imposées aux entreprises en vue d'atteindre la cible fixée par le gouvernement	• Implantation des mesures en 2010 • Réduction de 20 % des coûts pour les entreprises en 2010

Les résultats

La Stratégie gouvernementale de développement économique, intitulée « L'avantage québécois » et rendue publique en octobre 2005, prévoit un effort de réduction de 20 % du fardeau administratif imposé aux entreprises, de 2004 à 2010. Dix-huit ministères et organismes ont été ciblés pour contribuer à cette réduction, dont la Commission.

Depuis 2004, divers moyens ont été mis en place pour atteindre cet objectif. C'est ainsi que tous les formulaires ont été révisés et allégés. De nouveaux services sont maintenant offerts sur le site Internet afin d'accélérer le traitement des demandes, notamment en ce qui a trait à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

Les efforts déployés par la Commission en matière d'allégement ont porté leurs fruits puisque les coûts imputés aux transporteurs ont diminué de 16,01 % en valeur constante du 1er avril 2004 au 31 mars 2010. C'est ce qui ressort du plus récent exercice de calcul des coûts des formalités administratives imposées aux entreprises effectué selon la méthodologie proposée par le Secrétariat du comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable, qui relève du ministère du Conseil exécutif.

Par ailleurs, depuis le 1er janvier 2011, les personnes ayant recours aux services électroniques offerts sur le site de la Commission bénéficient d'une réduction de cinq dollars sur les tarifs prévus pour effectuer leur inscription ou leur renouvellement au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, ainsi qu'à la liste des intermédiaires en services de transport. On s'attend à ce que cet allégement encourage les entreprises à utiliser davantage la prestation électronique de services mise à leur disposition, ce qui permet de diminuer le coût des formalités administratives qui leur sont imposées.

LA RÉPARTITION DES DÉPENSES ET DES EFFECTIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ ET ORIENTATION STRATÉGIQUE

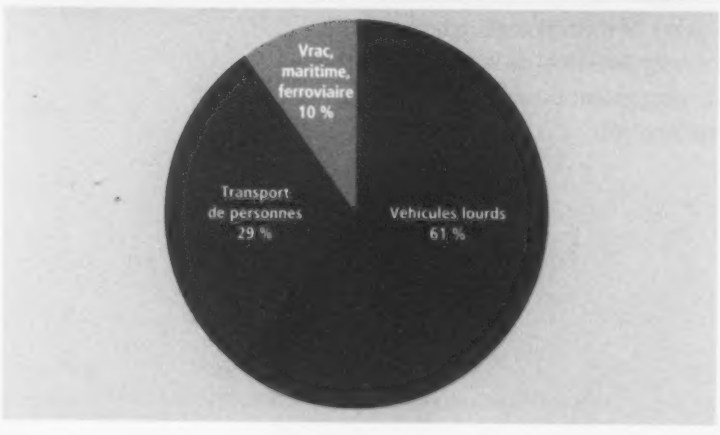
Le tableau suivant répartit les dépenses et les effectifs de la Commission par secteur d'activité, en les mettant en relation avec chaque orientation stratégique définie dans son Plan stratégique 2009-2013.

Secteur d'activité et orientation stratégique	Dépenses 2010-2011	Effectifs (en équivalent temps complet)
Transport par véhicule lourd Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 *Contribuer à améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd en adaptant les interventions à l'évolution de l'encadrement de ce secteur*	7 584 072 $	68,0
Transport de personnes Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 *Contribuer à accroître la disponibilité, la qualité et la sécurité des services de transport de personnes*	3 605 543 $	32,3
Autres secteurs de transport *Secteurs d'activité non touchés par la planification stratégique, soit le courtage en services de camionnage en vrac ainsi que les transports maritime et ferroviaire*	1 243 290 $	11,1
Amélioration globale des services Y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 *Optimiser la prestation de services en misant sur la compétence du personnel et l'utilisation de services électroniques performants*	3 604 321 $*	13,7**

* Ce chiffre correspond aux dépenses d'investissement de la Commission et comprend le coût des ressources engagées par contrat.

** Ce chiffre comprend uniquement le personnel de la Commission.

Répartition des dépenses de la Commission



Les résultats du plan d'action de développement durable

Ce chapitre présente les résultats des actions prévues au plan d'action de la Commission pour atteindre les objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière de même que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des 16 principes qui s'y rattachent.

Action 1

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique.

Cibles : 100 % de l'ensemble du personnel sensibilisé en 2011 et 50 % du personnel concerné ayant acquis une connaissance suffisante pour la prise en compte du développement durable dans ses activités courantes en 2013.

Indicateur : Taux du personnel rejoint par les diverses activités d'information et de sensibilisation au développement durable et taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans ses activités courantes.

Résultats : La Commission avait déjà atteint la cible de la Stratégie gouvernementale de développement durable au cours de l'année 2009-2010. En effet, une séance d'information portant sur les concepts du développement durable ainsi que sur le contenu du plan d'action de la Commission a été élaborée et présentée au personnel. Parmi les membres du personnel, 81 % ont assisté à ces rencontres. En outre, deux chroniques relatives à ces sujets ont été diffusées à l'ensemble du personnel via l'intranet.

Par ailleurs, trois personnes ont assisté à diverses formations spécialisées offertes par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs cette année. Ces formations leur ont permis d'acquérir les connaissances suffisantes pour prendre en compte le développement durable dans le cadre de leurs activités. Ces formations portaient sur l'élaboration d'un cadre de gestion environnementale ainsi que sur les communications. Depuis le 1er avril 2008, dix jours-personnes ont été consacrés à la formation de cinq employés concernés par le développement durable dans le cadre de leurs activités courantes. On peut ainsi considérer que la cible de 50 % a été atteinte cette année.

Action 2

Développer et promouvoir auprès des gestionnaires et des membres la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision.

Cible : Avoir formé les gestionnaires et les membres au plus tard le 31 mars 2011.

Indicateur : Taux de gestionnaires et de membres ayant bénéficié d'une formation sur les principes de développement durable à prendre en compte dans la prise de décision.

Résultats : Le manque de ressources aptes à élaborer et à diffuser la formation sur les principes de développement durable a entraîné le report de cette cible à l'automne 2011.

Action 3
Sensibiliser les partenaires et la clientèle au concept du développement durable.

Cibles : Avoir établi les moyens pour sensibiliser les partenaires et les mettre en pratique à compter du printemps 2010.

Indicateur : Nombre de moyens mis en place pour sensibiliser la clientèle et les partenaires au développement durable.

Résultats : Le Plan d'action de développement durable de la Commission a été diffusé sur le site Internet en 2009 pour informer la clientèle sur le sujet. Il a d'ailleurs été cité dans certains magazines spécialisés dans les transports.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2
Développer une culture de la prévention chez les transporteurs afin de continuer d'améliorer la sécurité du transport routier des personnes et des marchandises.

Action 4
Participer au développement, avec nos partenaires gouvernementaux, d'outils visant à sensibiliser les nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds à leurs obligations au regard de la sécurité routière et de la protection du réseau routier.

Cibles : Implantation des outils et début des séances d'information en 2009.

Indicateurs
- Outils implantés;
- Nombre de propriétaires ou d'exploitants de véhicules lourds qui ont bénéficié des séances d'information.

Résultats : Pour prévenir et minimiser les risques d'accident, diverses normes de sécurité régissent le transport par véhicule lourd. Dans une optique de protection du public, des mesures doivent être prises pour s'assurer que les transporteurs développent une culture de la prévention dans l'exercice de leurs activités et qu'ils possèdent une très bonne connaissance des diverses normes de sécurité qu'ils doivent appliquer.

Tout propriétaire ou exploitant d'un véhicule lourd doit s'inscrire au registre tenu par la Commission. Pour informer ces personnes de leurs responsabilités, un guide sur les obligations des utilisateurs de véhicules lourds a été élaboré par la Société de l'assurance automobile du Québec. La Commission a collaboré activement à la conception de ce guide qu'elle offre à tout nouvel inscrit à son registre.

Des séances d'information à l'intention des nouveaux transporteurs ont en outre été conçues par le ministère des Transports en étroite collaboration avec la Commission et la Société de l'assurance automobile du Québec. La Commission collaborera avec ses partenaires afin de s'assurer que les nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds aient la possibilité d'y assister.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3
Contribuer au développement d'une offre de service de transport favorisant la santé et la sécurité des personnes à mobilité réduite.

Action 5
Améliorer la connaissance afin de contribuer au développement d'une offre de service de transport par véhicule taxi répondant aux besoins des personnes à mobilité réduite.

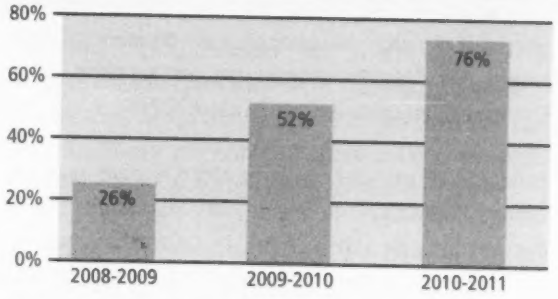
Cible : Délivrer les permis de transport par taxi accessible à la lumière des connaissances disponibles sur les besoins de la clientèle.

Indicateurs
- Nombre et degré de réalisation des études améliorant la connaissance des besoins des usagers;
- Nombre de permis de transport par taxi accessible délivrés pour répondre à la demande.

Résultats : La mobilité d'une personne est déterminante pour sa qualité de vie. En bénéficiant d'un transport adapté à ses besoins, la personne à mobilité réduite peut mener une vie active et être à même de participer au développement social et économique de sa communauté.

À la suite des modifications apportées à la Loi concernant les services de transport par taxi en juin 2009, la Commission s'est assurée, avant de délivrer un nouveau permis de propriétaire de taxi, que les besoins des personnes handicapées soient satisfaits. Sur les 173 permis délivrés cette année, 131 sont rattachés à un véhicule accessible aux personnes handicapées, soit 76 %. Ce taux était de 52 % l'an passé.

Proportion de permis de taxi émis rattachés à un véhicule accessible



OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Fournir au personnel un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être, pour offrir des services de qualité et remplir adéquatement la mission de la Commission.

Action 6

Poursuivre l'amélioration continue d'un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être des employés.

Cibles

- Effectuer un sondage auprès du personnel en vue de définir ses besoins en matière de santé;
- Offrir des activités, dans le cadre de la programmation santé, visant la promotion de bonnes habitudes de vie et la prévention;
- Informer et former le personnel quant à l'ergonomie des postes de travail;
- Mettre en œuvre le plan d'action sur le climat organisationnel.

Indicateurs

- Taux d'employés rejoints par le sondage;
- Taux d'employés ayant participé aux activités santé et taux de satisfaction;
- Nombre d'activités réalisées dans le cadre de la programmation santé;
- Mesure de la satisfaction du personnel concernant le climat de travail.

Résultats : Voir à ce sujet la section portant sur les ressources humaines.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de la Commission.

Action 7

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Cibles : Avoir adopté et implanté un cadre de gestion environnementale et des pratiques d'acquisitions écoresponsables au cours de l'année 2011.

Indicateurs

- Cadre de gestion environnementale mis en place;
- Pratiques ou programmes mis en place.

Résultats : La Commission a adopté son cadre de gestion environnementale en mars 2011. Il dresse les aspects environnementaux liés à ses activités. Il précise ceux qui ont une incidence plus importante sur l'environnement et présente les objectifs de la Commission en matière de gestion environnementale. Enfin, le plan de gestion environnementale qui y est annexé précise les objectifs, cibles et indicateurs pour chaque activité ayant des impacts environnementaux significatifs.

Par ailleurs, la Commission a participé à Défi climat au printemps 2010 et a encouragé ses employés à prendre des engagements pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre.

Notons que la Commission a déjà mis en pratique plusieurs mesures de gestion environnementale. Ainsi, elle a diminué considérablement ses émissions de gaz à effet de serre en réduisant de façon substantielle ses déplacements d'affaires et de travail. En effet, les frais de déplacement ont diminué de 56 % entre 2002 et 2009. Cela est le résultat d'une gestion serrée des déplacements de tout le personnel et notamment des inspecteurs. C'est également une conséquence de l'utilisation de la visio-conférence pour les réunions des employés situés dans les bureaux de Québec et de Montréal.

Action 8

Compléter l'automatisation des processus d'affaires de la Commission afin d'améliorer le service à la clientèle et de traiter diverses demandes en diminuant l'utilisation de papier.

Cibles

- Avoir amorcé, en 2009, la numérisation de toute demande acheminée à la Commission;
- Avoir amorcé, en 2009, la numérisation du dossier de tout titulaire de permis qui fait une demande;
- Avoir complété l'automatisation des processus d'affaires en 2013.

Indicateurs

- Degré d'implantation du projet;
- Taux de demandes numérisées;
- Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés;
- Réduction d'espaces physiques nécessaires pour la conservation des documents papier.

Résultats : La Commission a entrepris la refonte complète de ses systèmes informatiques. Ce projet, appelé « Système intégré de mission », vise l'automatisation et l'intégration de l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels. Une étape majeure de ce projet est la numérisation des documents implantée en janvier 2009. Depuis cette date, toutes les demandes reçues sont numérisées, ainsi que le dossier du demandeur.

- Taux de demandes numérisées : 100 %
- Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés :
  - 79 % des dossiers de titulaires de permis d'autobus
  - 26 % des dossiers de titulaires de permis de taxi

Toujours dans le but de réduire la consommation de papier, la signature électronique des documents officiels est maintenant disponible. Ainsi, toutes les décisions signées par des personnes désignées le sont électroniquement. Par ailleurs, la signature électronique a été déployée graduellement aux décisions rendues par les membres de la Commission au cours de l'année 2010-2011.

Enfin, des efforts sont consentis afin d'éliminer graduellement l'utilisation de papier lors des audiences et des réunions de travail. Ainsi, la Commission permet aux intervenants de déposer leurs documents lors des audiences sous une forme électronique et les encourage même à le faire. En outre, les gestionnaires sont invités à assister aux diverses rencontres équipés de leur ordinateur portable, de façon à éviter l'impression des divers documents qui leur sont nécessaires.

Action 9

Accroître l'utilisation des services électroniques offerts par la Commission.

Cibles

- Avoir établi les moyens de promotion et les mettre en pratique à compter de 2009;
- Avoir effectué au moins un sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2010.

Indicateurs

- Nombre et nature des moyens de promotion;
- Nombre de visites du site Internet;
- Nombre de transactions effectuées sur le site Internet;
- Taux de clients qui effectuent leurs transactions sur Internet, par type de transaction;
- Taux de satisfaction de la clientèle.

Résultats : La Commission fait la promotion de ses services électroniques dans les magazines spécialisés en transport et lorsqu'elle tient un kiosque dans des congrès ou salons s'adressant à sa clientèle. Cette année, des kiosques ont été tenus lors de six congrès ou salons.

La Commission fait la promotion de ses services électroniques auprès de sa clientèle.

La section qui porte sur les services à la clientèle, ainsi que celle qui se penche sur les résultats de l'objectif stratégique 3.2.1 de la Commission présentent les indicateurs liés à l'augmentation de l'utilisation des services électroniques.

L'application des politiques gouvernementales

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

La Commission est soucieuse d'atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles et prend tous les moyens à sa disposition pour y répondre.

L'accès à l'égalité pour les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

L'embauche des membres des groupes cibles

Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2010-2011

Statuts d'emploi	Embauche totale 2010-2011	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	22	6	-	-	-	6	27,3 %
Occasionnels	16	2	-	-	1	3	18,8 %
Étudiants	13	5	-	-	-	5	38,5 %
Stagiaires	0	-	-	-	-	-	0 %

On constate dans le tableau ci-dessus que le taux d'embauche de membres des groupes cibles pour les emplois réguliers et les étudiants dépasse l'objectif gouvernemental qui se situe à 25% du total de l'embauche.

L'évolution du taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2008-2009	35,3 %	20 %	16,7 %	Aucun recrutement
2009-2010	Aucun recrutement	19 %	23 %	Aucun recrutement
2010-2011	27,3 %	18,8 %	38,5 %	Aucun recrutement

La représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Le tableau suivant montre qu'au 31mars 2011, le taux de représentativité des membres des communautés culturelles de la Commission dépasse la cible gouvernementale qui se situe à 9 % du total de l'effectif régulier. En ce qui concerne les personnes handicapées, les résultats sont légèrement en deçà de la cible à atteindre, qui est de 2 %.

La représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier, résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPES CIBLES	2009		2010		2011	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	17	12,1 %	14	11,5 %	16	14,4 %
Autochtones	-	0 %	-	0 %	-	0 %
Anglophones	1	0,7 %	-	0 %	1	0,9 %
Personnes handicapées	2	1,4 %	2	1,6 %	1	0,9 %

L'accès à l'égalité pour les femmes

Le taux d'embauche des femmes en 2010-2011 par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	18	7	10	0	35
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2009-2010	81,8 %	43,8 %	76,9 %	-	68,6 %

Le taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2011

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	9	8	32	29	42	-	-	120
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	2	3	15	18	39	-	-	77
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	22,2 %	37,5 %	46,9 %	62,1 %	92,9 %	-	-	64,2 %

LE PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Commission a réalisé les activités prévues à son plan 2010-2011 publié le 1er avril 2010. Ainsi, une séance d'information a été donnée en février 2011 au personnel du service à la clientèle. Cette séance visait à sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées et à définir les attitudes et les comportements à adopter pour assurer la qualité de service auprès de cette clientèle. En outre, une fiche concernant les personnes handicapées a été incluse dans la trousse d'accueil destinée aux nouveaux employés. Cette fiche de sensibilisation a été distribuée cette année à 31 nouveaux employés.

De plus, un sondage est accessible dans Internet depuis 2009 afin de découvrir si des personnes handicapées font partie de la clientèle de la Commission et dans le but de réduire, voire d'éliminer les obstacles que ces personnes pourraient rencontrer en entrant en contact avec elle. Il vise aussi à connaître l'avis des personnes handicapées au sujet de l'accès aux documents et aux services qui leur sont offerts. Des quatre personnes qui ont répondu à ce sondage cette année, seulement une s'est définie comme une personne handicapée; elle s'est dite assez satisfaite de l'accès aux documents et aux services offerts par la Commission.

Enfin, aucune plainte n'a été reçue relativement à l'accès aux documents et aux services de la Commission.

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Commission a révisé sa politique linguistique en décembre 2009. Cette nouvelle version vise à actualiser divers éléments en ce qui a trait notamment à la terminologie utilisée, aux changements apportés au rôle des diverses unités administratives ainsi qu'au processus de publication des avis. Une précision y a aussi été ajoutée selon laquelle la Commission fait rapport annuellement à l'Office québécois de la langue française au sujet de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. La politique linguistique est diffusée aux employés via le site intranet.

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Commission a adopté en cours d'année sa nouvelle Politique de sécurité de l'information ainsi que son Cadre de gestion de l'information et les directives qui en découlent. Elle a ainsi actualisé les directives suivantes destinées à son personnel, qui visent à assurer le traitement et la conservation sécuritaire des renseignements qu'elle recueille :

- Directive sur l'utilisation du courriel, d'un collecticiel et d'Internet;
- Directive sur la gestion des accès à l'information;
- Directive concernant l'utilisation sécuritaire des assistants numériques personnels;
- Directive sur l'utilisation sécuritaire des clés mémoires USB.

Elle a également mis à jour son calendrier de conservation des documents afin qu'il tienne compte désormais des documents technologiques qu'elle détient. Ce nouveau calendrier a été approuvé par Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

Par ailleurs, afin de faciliter et d'uniformiser la saisie des adresses de sa clientèle, la Commission a signé une entente avec le Directeur général des élections du Québec concernant l'utilisation du référentiel d'adresse réalisé par celui-ci.

Enfin, elle a poursuivi ses activités de formation sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels auprès de ses nouveaux employés, tout en continuant à offrir à l'ensemble de son personnel divers outils de référence, notamment un guide portant sur la confidentialité des renseignements qu'elle recueille.

En 2010-2011, cinq demandes d'accès ont été reçues. Quatre ont été acceptées et une a été refusée, car les documents visés par cette dernière n'étaient plus disponibles, ayant été détruits selon le délai prévu au calendrier de conservation de la Commission.

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

En vertu de la Politique de financement des services publics, les ministères et organismes sont tenus de rendre compte de la tarification des biens et des services qu'ils fournissent à la population et aux entreprises.

La tarification des produits et services

La Commission intervient dans plusieurs secteurs de transport. Ainsi, les tarifs, les frais et les droits qu'elle exige pour ses services sont prévus dans les règlements suivants :

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds;
- Règlement sur les services de transport par taxi;
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac;
- Règlement sur le transport maritime de passagers;
- Règlement sur le transport ferroviaire;
- Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec.

Ces tarifs ont été fixés par décision administrative et sont indexés selon deux modes distincts. Certains tarifs sont indexés au 1er avril de chaque année selon le taux d'augmentation de l'indice général des prix à la consommation pour le Canada tel que déterminé par Statistique Canada pour la période se terminant le 31 décembre de l'année précédant l'indexation. Ces tarifs ainsi ajustés sont diminués au dollar le plus près s'ils comprennent une fraction inférieure à 0,50 $; ils sont augmentés au dollar le plus près s'ils comprennent une fraction égale ou supérieure à 0,50 $. Il s'agit notamment des tarifs relatifs à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

D'autres tarifs sont indexés au 1er janvier de chaque année selon le taux correspondant à la variation annuelle de l'indice moyen d'ensemble, pour le Québec, des prix à la consommation, sans les boissons alcoolisées et les produits du tabac, pour la période de 12 mois qui se termine le 30 septembre de l'année qui précède celle pour laquelle un tarif doit être indexé. Ces tarifs sont arrondis de la façon prévue au Règlement sur l'arrondissement des tarifs indexés. Ce mode d'indexation s'applique, par exemple, à la délivrance et au transfert d'un permis de propriétaire de taxi ou de transport maritime.

Le ministère des Transports du Québec étant responsable de la réglementation afférente aux transports, la Commission travaille de concert avec celui-ci afin d'uniformiser les règles et les dates d'indexation des tarifs qu'elle applique, et ce, dès 2012.

Enfin, la Commission tient un registre des frais, droits et tarifs qu'elle demande pour ses divers produits et services et les publie sur son site Internet.

Les revenus et les coûts des produits et services

Le tableau de la page suivante présente les revenus perçus au cours de l'année 2010-2011, les coûts de revient, ainsi que le niveau de financement atteint pour chaque catégorie de revenus. La répartition des coûts par catégorie de revenus a été effectuée à partir des résultats obtenus lors d'une étude réalisée précédemment. En effet, la Commission a évalué le coût de ses produits et services en 2003. Elle a utilisé à cet effet la méthode du « Coût de revient par activité » conçue par le Contrôleur des finances. Compte tenu que les processus de traitement seront modifiés lorsque le nouveau système informatique sera implanté au cours de l'année 2012, il est prévu qu'une nouvelle analyse du prix de revient des produits et services soit effectuée en 2013 afin de refléter davantage la réalité.

Catégories de revenus	Revenus 2010-2011[1]	Coûts de revient 2010-2011[2]	Niveau de financement
Droits et permis			
Transport commercial public	770 955 $	3 439 182 $	22,4 %
Frais d'inscription et de mise à jour - Catégorie A1	2 184 648 $	3 838 127 $	56,9 %
Frais d'inscription et de mise à jour - Catégorie A2	2 068 184 $	3 632 513 $	56,9 %
Frais d'inscription et de renouvellement – Intermédiaires en services de transport	82 781 $	144 691 $	57,2 %
Transfert de permis	559 290 $	1 228 279 $	45,5 %
Sous-total	**5 665 858 $**	**12 282 792 $**	**46,1 %**
Vente de biens et services	150 113 $	150 113 $	Voir note[3]
Total	**5 815 971 $**	**12 432 905 $**	**46,8 %**

1 Comprend uniquement les revenus relatifs aux droits, frais et dépenses afférentes, ainsi que ceux relatifs à la vente de biens et services

2 Coûts pour l'ensemble des produits et services tarifés et non tarifés. Il s'agit des dépenses pour l'année 2010-2011 moins les investissements

3 Note : on estime que ces services sont financés généralement à 100 %

L'exercice effectué cette année a révélé que la très grande majorité des produits et services pouvant être tarifés le sont déjà. Les quelques services non tarifés actuellement sont généralement associés à des formalités administratives pouvant varier selon les différents secteurs de transport. En collaboration avec le ministère des Transports du Québec, la Commission se penchera dans la prochaine année sur la pertinence de prévoir des tarifs pour ces services.

LA VÉRIFICATION INTERNE

Le comité de la vérification interne a été l'objet d'un remaniement au cours de l'année, de sorte qu'un nouveau comité a été formé. Par ailleurs, des rencontres d'information ont été tenues afin d'assurer le suivi du mandat octroyé aux fins de vérifier l'application de la Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels en regard des renseignements visant la clientèle de la Commission.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

La déclaration de fiabilité des données

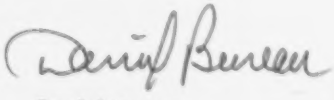
Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2010-2011 de la Commission des transports du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présentent les objectifs, les cibles, les indicateurs et les résultats;
- présentent des données pour lesquelles un examen effectué par une firme externe n'a rien révélé qui peut porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me permet de croire que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Le président de la Commission des transports du Québec,



Daniel Bureau
Québec, juin 2011

ANNEXE I

Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises »
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- Règlement sur le contrat de transport forestier
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- Décret concernant le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant
- Règlement sur le transport maritime de passagers
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec

Loi concernant les services de transport par taxi

- Règlement sur les services de transport par taxi
- Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Règlement concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les sociétés de transport en commun

ANNEXE II

Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.
2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.
5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.
6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.
7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.
9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.
11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.
12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute de son

impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :

1) de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties;
2) de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier;
3) de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties;
4) d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.
15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

    Le président s'assure de la confidentialité des informations fournies par les membres en application du présent code.

Règles sur les décisions

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.
17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entre en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet : www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2011
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1923-547X (PDF)
ISSN 1707-679X (Imprimé)

© Gouvernement du Québec

QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec)
G1R 5V5

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est, 10e étage
Montréal (Québec)
H2M 2V1

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

www.ctq.gouv.qc.ca

FSC www.fsc.org
MIXTE
Papier issu de sources responsables
FSC® C103452

25 %

Commission
des transports
Québec